香港申訴專員用箋　THE OMBUDSMAN, HONG KONG

來函檔號：
本函檔號：

香港特別行政區署理行政長官
唐英年先生, GBS, JP

唐先生：

本人謹此按照《申訴專員條例》附表 1A 第 3(4)條的規定，呈上有關本人在二零零四年四月至二零零五年三月期間行使專員職能的情況的年報。年報包括帳目報告書，以及核數師就帳目報告書所作的報告。

申訴專員 戴婉瑩

連附件

二零零五年六月十五日

香港干諾道中 168–200 號信德中心招商局大廈 30 樓
30/F, China Merchants Tower, Shun Tak Centre, 168–200 Connaught Road Central, Hong Kong
電話 Tel: 2629 0501　　圖文傳真 Fax: 2956 0625
Home Page: http://www.ombudsman.gov.hk

申訴專員

帳目報告書

截至二零零五年三月三十一日止年度

致申訴專員
（根據《申訴專員條例》在香港成立）

本核數師已完成審核第 2 頁至第 9 頁所載，按照香港普遍採納的會計原則編製的帳目。

申訴專員及核數師的個別責任

《申訴專員條例》規定，申訴專員須編製真實與公平的帳目。在編製真實與公平的帳目時，申訴專員必須採用適當的會計政策，並且連貫地應用該等會計政策。

本核數師的責任是根據審核工作的結果，對該等帳目提出獨立的意見，並且依照雙方同意的聘任條款，僅向你作為申訴專員提交報告書。除此之外，本報告書並無其他目的。本核數師不會就有關本報告書的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。

意見的基礎

本核數師是按照香港會計師公會頒布的審計準則進行審核工作。審核範圍包括以抽查方式查核與帳目所載數額及披露事項有關的憑證，亦包括評估申訴專員在編製該等帳目時所作的重大估計和判斷、所採用的會計政策是否適合申訴專員的具體情況，以及是否連貫地應用並足夠地披露該等會計政策。

本核數師在策劃和進行審核工作時，均以取得一切本核數師認為必需的資料及解釋為目標，以便能獲得充分憑證，就這份帳目是否存有重要錯誤陳述，作出合理的確定。在提出意見時，本核數師亦已衡量這份帳目所載的資料在整體上是否足夠。本核數師相信，我們的審核工作已為下列意見提供合理的基礎。

意見

本核數師認為，上述的帳目均真實與公平地反映申訴專員於二零零五年三月三十一日的財政狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

羅兵咸永道會計師事務所
香港執業會計師

香港，二零零五年五月二十五日

收支結算表
截至二零零五年三月三十一日止年度

	附註	2005 港元	2004 港元
收入			
政府資助金		86,913,065	93,230,836
遞延收入之攤銷	7	3,423,302	3,379,576
銀行存款利息收入		741,441	925,910
其他收入		21,330	11,889
		91,099,138	97,548,211
支出			
營運開支		53,552,480	63,946,230
本年度盈餘	3	37,546,658	33,601,981
上年度轉入累積盈餘		86,565,607	52,963,626
轉撥下年度累積盈餘		124,112,265	86,565,607

資產負債表
二零零五年三月三十一日結算

	附註	2005 港元	2004 港元
非流動資產			
固定資產	6	93,155,221	96,458,418
流動資產			
按金及預付款項		1,232,433	1,054,590
應收利息		143,574	28,752
銀行結餘及現金		129,259,012	93,735,836
		130,635,019	94,819,178
流動負債			
其他應付款項及應計費用		1,066,451	2,359,296
應付約滿酬金		1,492,420	3,900,222
政府資助金 — 流動部分	7	3,404,480	3,392,470
		5,963,351	9,651,988
流動資產		124,671,668	85,167,190
資產淨值		217,826,889	181,625,608
分為：			
累計資金		124,112,265	86,565,607
非流動負債			
應付約滿酬金		3,963,887	1,994,057
政府資助金 — 非流動部分	7	89,750,737	93,065,944
		93,714,624	95,060,001
		217,826,889	181,625,608

申訴專員

資金狀況變動表
截至二零零五年三月三十一日止年度

	2005 港元	2004 港元
於四月一日結算的資金總額	86,565,607	52,963,626
本年度盈餘	37,546,658	33,601,981
於三月三十一日結算的資金總額	124,112,265	86,565,607

現金流量表
截至二零零五年三月三十一日止年度

	附註	2005 港元	2004 港元
營運活動之現金流入淨額	8	34,896,557	17,706,437
投資活動			
收取利息		626,619	1,298,919
收到用作購置固定資產之政府資助金		-	3,888
原定三個月以上到期之銀行存款減少╱(增加)		91,570,000	(29,570,000)
投資活動之現金流入(流出)淨額		92,196,619	(28,267,193)
現金及現金等價物增加╱(減少)		127,093,176	(10,560,756)
於四月一日的現金及現金等價物		2,165,836	12,726,592
於三月三十一日的現金及現金等價物		129,259,012	2,165,836
現金及現金等價物結餘分析:			
銀行結餘及現金		129,259,012	93,735,836
減:原定三個月以上到期之銀行存款		-	(91,570,000)
		129,259,012	2,165,836

帳目附註

1 概況

申訴專員於二零零一年十二月十九日根據法例確立為單一法團；其職能已於《申訴專員條例》訂明。

2 主要會計政策

為編製本帳目所採納之主要會計政策臚列如下：

(a) 帳目編制之基礎

本帳目是根據歷史成本慣例，並按照香港普遍採納的會計原則編製，符合香港會計師公會頒布的會計準則。

(b) 新近頒布之會計準則

香港會計師公會已頒布若干新訂和經修訂的香港財務報告準則及香港會計準則（合稱「新訂香港財務報告準則」），於二零零五年一月一日或之後開始的會計結算年度生效。申訴專員未有提早在其截至二零零五年三月三十一日止年度之帳目中採納這些新訂香港財務報告準則。然而，申訴專員已開始評估這些新訂香港財務報告準則的影響，惟目前未能評論這些準則會否對其運作成效與財務狀況構成任何重大影響。

(c) 收入確認

政府資助金及其他收入是按應計制入帳。

利息收入是根據未到期的本金，以適用的利息率按時間比例計算。

(d) 物業及設備

申訴專員作為非牟利機構，可獲豁免遵照香港會計師公會頒布的會計實務準則第 17 號「物業、機器及設備」。

個別成本值少於一百萬港元的物業及設備，會於購置年度內在收支結算表的相關項目中撇銷。

個別成本值超逾一百萬港元的物業及設備，均按成本減累計折舊及累計減值損失後入帳，並按其預計的使用年限以直線法根據足以註銷該等扣除減值損失後的資產成本的比率而計算折舊。其主要的年度比率如下：

土地及建築物	按未屆滿的租賃期或預計的使用年限計算，以較短者為準
租賃物業裝修	10%

帳目附註

2 主要會計政策(續)

(e) 政府資助金

於有理由確信申訴專員將會遵守各項附帶條件，而該筆資助金亦定會收取時，政府資助金即予確認入帳。

關於收入的各項政府資助金均予遞延處理，並按照其預備補償的成本費用而須作配比的數額，在期內的收支結算表中予以確認。

關於購置固定資產的政府資助金，已作為遞延收入包括在負債之內，並按照有關資產預計的使用年限以直線法計入收支結算表內作為貸項。

(f) 僱員福利

(i) 僱員可享有的假期

僱員可享有的年假於僱員已賺取假期時即予確認。僱員服務至資產負債表結算日期止可享有的年假，均已按年假的估計承擔撥出準備。

僱員可享有的病假及分娩假或陪產假於實際放取時才予以確認。

(ii) 退休保障責任

申訴專員已在香港設立一項強制性公積金計劃(「強積金計劃」)。該項計劃的資產存放於由獨立受託人管理的基金。申訴專員及其僱員均須按僱員相關收入的5%供款。申訴專員對強積金計劃的供款於須繳付時即列作開支。

(g) 營業租賃

凡資產擁有權所涉及的風險及利益絕大部分皆屬於租賃公司的租賃項目，均作為營業租賃入帳。根據營業租賃所支付的費用，在扣除租賃公司方面提供的任何優惠之後，以直線法按租賃期在收支結算表中支銷。

3 本年度盈餘

本年度盈餘已扣除下列各項開支：

	2005 港元	2004 港元
核數師酬金	27,500	25,000
折舊	3,423,302	3,375,688
土地及建築物的營業租賃租金	115,200	115,400
註銷物業及設備(個別成本值少於一百萬港元)	857,514	373,820
職員成本(附註4)	44,264,534	51,615,540

帳目附註

4 職員成本

	2005 港元	2004 港元
薪金及津貼	38,483,542	45,451,427
約滿酬金	4,388,673	4,340,704
退休保障開支 — 強積金計劃	802,082	758,322
未放取之年假	113,522	636,318
其他職員福利	476,715	428,769
	44,264,534	51,615,540

5 稅項

根據《申訴專員條例》附表1A第5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《稅務條例》徵收的稅項。

6 固定資產

	租賃物業裝修 港元	土地及建築物 港元	辦公室傢具 港元	辦公室設備 港元	汽車 港元	電腦設備 港元	總計 港元
成本							
於2004年4月1日	10,999,695	91,700,000	1	1	1	1	102,699,699
註銷	120,105	-	-	-	-	-	120,105
於2005年3月31日	11,119,800	91,700,000	1	1	1	1	102,819,804
累計折舊							
於2004年4月1日	1,723,788	4,517,493	-	-	-	-	6,241,281
本年度撥備	1,130,802	2,292,500	-	-	-	-	3,423,302
於2005年3月31日	2,854,590	6,809,993	-	-	-	-	9,664,583
帳面淨值							
於2005年3月31日	8,265,210	84,890,007	1	1	1	1	93,155,221
於2004年3月31日	9,275,907	87,182,507	1	1	1	1	96,458,418

註：

關於租賃物業裝修所涉及的成本，承辦商與政府當局仍在磋商。據此，申訴專員已參照建築署所提供的估計成本而作出價格調整，以反映經修訂的成本數目。

帳目附註

7 政府資助金

有關金額是政府撥款作為購置土地及建築物與租賃物業裝修之用，按資產的可使用年期(分別估計為 40 年及 10 年）以直線法計算確認為收入。

	2005 港元	2004 港元
政府資助金	93,155,217	96,458,414
政府資助金之流動部分	(3,404,480)	(3,392,470)
	89,750,737	93,065,944

8 本年度盈餘與營運活動之現金流入淨額調節表

	2005 港元	2004 港元
本年度盈餘	37,546,658	33,601,981
利息收入	(741,441)	(925,910)
折舊	3,423,302	3,375,688
攤銷之政府資助金	(3,423,302)	(3,379,576)
營運資金變動前之營運盈餘	36,805,217	32,672,183
按金及預付款項增加	(177,843)	(264,016)
其他應付款項及應計費用減少	(1,292,845)	(15,538,074)
應付約滿酬金(減少)／增加	(437,972)	836,344
營運活動之現金流入淨額	34,896,557	17,706,437

9 通過帳目

申訴專員已於二零零五年五月二十五日通過這份帳目。

大事紀要

日期	重要事件
1988 年	
7 月 20 日	立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》
1989 年	
2 月 1 日	制定《行政事務申訴專員條例》 第一任行政事務申訴專員賈施雅先生， J.P.履新
3 月 1 日	行政事務申訴專員公署正式運作
11 月 15 日	行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員
1994 年	
2 月 1 日	第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生， J.P.履新
6 月 24 日	修訂《行政事務申訴專員條例》 • 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介 • 將職權範圍擴大，把一些主要的法定組織包括在內 • 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告 • 授權專員進行直接調查
6 月 30 日	委任顧問，向本署提供專業意見
7 月 1 日	「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」分別改稱為「申訴專員」和「申訴專員公署」
10 月 1 日	招聘首批合約調查人員
1995 年	
3 月 1 日	將職權範圍擴大，讓申訴專員可以調查涉嫌違反《公開資料守則》的投訴
10 月 24 至 26 日	主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會
1996 年	
1 月 25 日	推出「機構內部投訴處理計劃」(「現處計劃」) ，以處理較簡單的投訴
3 月 1 日	邀請非官守太平紳士參加太平紳士協助推廣計劃

大事紀要

日期	重要事件
4 月 16 日	申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員
4 月 20 至 29 日	與中國監察學會展開交流計劃
6 月 12 至 13 日	首次為公職人員舉辦投訴處理專題研討會
9 月 5 日	資源中心啟用
10 月 24 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員（直至 1999 年 1 月 31 日）
12 月 27 日	• 「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」 • 將職權範圍擴大，讓申訴專員可以調查先前不在其職權範圍內的一些政府部門違反《公開資料守則》的投訴
1997 年	
4 月 1 日	推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法
7 月 25 日	設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構
1998 年	
5 月 8 日	申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長
7 月 1 日	首次頒發申訴專員銘謝狀，感謝對提高公共行政服務水平作出特別貢獻的投訴人
1999 年	
4 月 1 日	第三任申訴專員戴婉瑩女士， J.P.履新
7 月 22 日	擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，嘉許在提高服務質素方面有卓越表現的公職人員
2000 年	
1 月 5 日	接受以電子郵件方式提出的投訴
7 月 27 日	進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，嘉許在處理投訴方面達到專業水平的公職人員

大事紀要

日期	重要事件
11 月 2 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員
2001 年	
3 月 28 日	推出電話投訴服務
4 月 1 日	設立本身的行政制度，為脱離政府機制作好準備
12 月 19 日	《2001 年申訴專員（修訂）條例》生效 • 確立申訴專員為單一法團，有全權處理本身的財務及行政事宜 • 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條件及條款 • 在制度和運作程序上與政府「脱鈎」 • 將調解方法納入法例條文，作為另類排解糾紛方法，以便處理投訴
2002 年	
3 月 28 日	購置永久辦公地方
9 月 6 日	遷到位於上環信德中心的永久辦公地方
10 月 16 日	申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長
2003 年	
11 月 12 日	調解訓練課程的培訓對象擴大至《申訴專員條例》附表所列機構的人員
2004 年	
1 月 7 日	申訴專員獲邀出席在蒙古首都烏蘭巴托舉行的「優質管治」國際會議，以亞太區的申訴專員身份首度在會上發表演説
4 月 1 日	戴婉瑩女士，J.P.連任申訴專員，開始新的五年任期（2004 至 2009 年）
9 月 10 日	戴婉瑩女士， J.P.再度獲選為國際申訴專員協會秘書長
12 月 13 日	隨着借調到本署的最後一名公務員調返政府，本署人員自此全部均由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

緒言

二零零五年六月



二零零四╱零五年度是本人擔任申訴專員的第六年，亦是本人獲委連任五年任期的頭一年。在本年度，隨着借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署亦完成脱離政府機制。目前署內職員全部都由本人以合約形式聘任。在審慎而靈活的管理下，本署的財政狀況持續穩健發展。

雖然本署已成功與政府及其機制脱鈎，社會上仍有人對此存在誤解，以為申訴專員公署是政府的一部分。儘管本署的經費由公帑支付，但我們絕對不是政府部門。《申訴專員條例》訂明，「不得視申訴專員為政府的僱員或代理人」。本署一直客觀獨立地監察政府部門和公營機構，向廣大市民交代。我們在調查工作中無私無畏，致力找出真相，提高公共服務水平。

每當本人指出公共行政有失當之處時，便往往有人問：誰人應該對過失負責？應如何加以懲罰？本署並非法庭，本人的權力和職能亦非針對個別人員。進行查訊的目的，旨在探討行政制度上的流弊，解決問題，改善公共行政。至於應否對有關人員作出紀律處分，屬人事管理問題，理應由事涉機構決定。

也曾有人質疑本署每年處理的個案數字及調查結果。本人可以明確地回應：我們絕不會弄虛作假。投訴的類別以至數量多寡，並非我們所能控制。本人當然更不會試圖調控投訴個案成立與否的數字。對於每宗投訴，我們都會不偏不倚，客觀持平地進行調查，並完全根據調查所得提出報告。

在調查所得方面，值得關注的是，不少決策局或部門之間協調不足的問題依然存在，而且日益嚴重。本人在二零零三年的年報中首次談到這問題，並在去年的年報再次申述。「各家自掃門前雪」的心態在部門之間似乎漸趨普遍，有些部門甚至忘記或忽略了大家都是政府整體的組成部分。這種現象教人憂慮，既影響部門提供服務的質素和效率，亦損害政府的形象。此風實在不可長。

本署的主要職責，是處理接到的投訴。然而，已有較多市民認識到申訴專員有權主動進行直接調查，令本人甚感欣慰。儘管沒有接到投訴，本人仍可以研究《申訴專員條例》附表1所列的政府部門和公營機構在行政體制方面的任何問題或流弊，並為公眾利益提出改善建議。

緒言

本年度所見，市民、傳媒和議員對本人在直接調查方面的權力更加認同。他們曾多次要求本人就某些關乎重大公眾利益的事項，主動展開直接調查。本人十分感謝社會各界對本署的信任和支持，但亦須確定有關事項屬於申訴專員的職權範圍，免致越權處理應由其他機構跟進的問題。

去年，本人曾談到本署自一九八九年成立以來，已運作了十五年，應該是檢討申訴專員職能和職權範圍的適當時候。檢討工作現已展開，本人正重新審視條例附表所列的政府部門和公營機構名單，並研究條例對本署職權範圍和調查權力的限制，以期更有效地監察整體公共行政。歸根究底，本署成立的目的，是促進優質管治，確保公共服務不斷改善。

第一章 行政

公務員逐步調離本署

1.1　本人在二零零一年開始與政府當局商討脱離政府機制。三年後，本署在二零零四年已經完全獨立於政府的行政和財政機制，所有職員都由本人以合約形式聘任。在過渡期間，借調到本署的公務員亦分批回歸政府，以減低因為富經驗和專業才能的人員驟然流失而造成的影響，維持本署正常運作。

1.2　二零零四年十二月十日是本署發展史上的重要里程碑，因為我們在當天送別借調到本署的最後一名公務員。至此，市民大眾和立法會議員可以完全放心，不應再懷疑本署的獨立性會受公務員借調安排影響。

職員人盡其才

1.3　本港在二零零三年爆發嚴重急性呼吸系統綜合症（「非典型肺炎」）。疫情過後，投訴數字迅速回升。年內，本署接到的投訴數字與去年相若，仍然處於高水平。然而，本署靈活地調配人手和分派個案予各調查組，以應付沉重的工作量，從而取得最大成效。在本年度，我們處理並終結了 5,023 宗投訴，而去年則有 4,345 宗。

1.4　本人亦不時檢討署內人手編制，在不影響運作效率的前提下，精簡並調整人力資源，確保本署財政穩健。在本年度，我們決定改革首長級人員的編制，刪除一個首席行政主任職位，首長級人員亦因此從五名減至四名。該職位原來負責的行政及調查職務，則轉由調查科和行政及發展科的主管分擔。我們亦同時重新調整其他首長級人員的職責，使職務分工更清晰和均衡。

1.5　在文書支援服務方面，本署檢討了兩個調查科及其屬下調查組的秘書和文書服務需求，並已着手重行調配工作。本署預計可在二零零五年上半年完成有關改動，並透過精簡架構和重行釐定工作程序，減省若干文書職位。

1.6　本署繼續聘用臨時個案主任來應付季節性的工作量增加，或進行特定項目。本署的臨時個案主任均具備豐富的公共行政知識和經驗，可以填補由於借調到本署的公務員逐步離開而流失的經驗。

職員培訓

1.7　本署十分注意新入職人員的培訓需要。為協助新員工盡快適應和全面投入工作，我們特別為他們安排入職和在職訓練，讓他們熟習本署的運作模式及處理投訴的程序。

圖表 1.1

本署聘任的合約人員
（截至三月三十一日止）

	2001	2002	2003	2004	2005
合約人員	16 (17.8%)	58 (59.2%)	76 (83%)	83 (94.3%)	88 (100%)
公務員	74 (82.2%)	40 (40.8%)	16 (17%)	5 (5.7%)	0 (0%)
合計	90	98	92	88	88

1.8　過去數年，我們已逐步減少倚賴政府提供的培訓服務。除了公務員培訓處開設的某些基本技能課程外，我們已按本署特定的運作需要，自行開發培訓課程。為提高本署職員兩文三語的能力，本署已聘請導師，在午膳時間為職員舉辦普通話課程，使前線人員能更有效地用普通話答覆查詢和與投訴人晤談。我們亦正計劃自行擬訂和開設課程，加強本署調查員的報告寫作技巧。

1.9　自二零零五年二月起，本署約兩個月舉行一次內部研討會，以加強員工溝通和分享經驗。各調查組輪流提供討論的課題及主持研討會。這些研討會讓調查員有機會就工作上的共通特點、問題和解決方法交流意見。申訴專員和首長級人員均參與座談會，就重要事項向員方講解署方的立場和觀點，以及聽取同事的意見。年內曾討論的課題包括：

- 從「人權」角度處理投訴；
- 申訴專員在處理對司法機構的投訴方面的權限；
- 待客之道與對本署職員的投訴；
- 服務對象意見調查；以及
- 當值主任計劃的安排。

署方重視研討會上的意見和結論，如有需要，亦會相應地修訂職員指引和工作程序。

圖表 1.2



申訴專員在內部研討會上發言

對本署的投訴

1.10　在本年度內，本署共接到 14 宗對本署的投訴，相對去年則有11宗。這些投訴主要是有關本署職員的態度或工作程序，詳見**圖表 1.3** 。在處理手法上，對職員的投訴與那些針對申訴專員就投訴個案所作結論的投訴不同，後者會以重新審研個案手法處理（參見**第五章**）。

圖表 1.3

2004/05 年度終結的對本署的投訴

投訴性質	成立	部分成立	不成立	未能作出定論
工作人員態度（包括延誤及疏忽）	1	1	7	-
工作程序	-	-	2	-
工作人員態度和工作程序	1	1	1	-
合計	14			

1.11 由於本署處理的投訴增多，這類數字相應上升是自然現象。愈來愈多市民透過要求我們進行調查以解決問題，因此亦有更多機會接觸本署人員和本署的處事程序。我們歡迎市民對本署的服務提出意見和建議，本署會努力作出改善。

1.12 我們會從這些投訴汲取教訓，以消除本署制度上之不足和精簡程序。我們更在內部研討會上與員工分享這些經驗和教訓，共同致力為市民提供更佳服務。

1.13 就有關本署未能履行服務承諾的投訴，我們已加強處理投訴的電腦系統，並加設提示裝置，提示個別調查員及其上司注意尚未完結個案的進展情況。此舉不但有助本署監察投訴的調查工作，同時亦可確保條例附表所列機構能妥善並適時地落實本署的建議，改善行政和服務。

1.14 有時候，當投訴人不滿本署對其個案所作的調查結果和結論時，他們不僅會要求本署覆檢，而且更會批評本署的職員。在這種情況下，本署須向他們説明，申訴專員的職能是對事涉各方公平公正，找出事實真相。單單由於投訴人不願接受本署的調查結果，並不代表本署有所偏頗或不足。本署不會亦不得歪曲事實，取悦任何一方。

1.15 本署的經費來自公帑，我們的調查工作必須做到不偏不倚，無私無畏。這是本署的信念，也是我們一貫堅守的原則。

第二章 權力及權限

2.1 申訴專員制度的目的，是要在司法程序以外另設渠道，以調查和解決市民對政府部門和公營機構在行政失誤上的投訴。申訴專員由香港特別行政區行政長官委任。根據香港法例第397章《申訴專員條例》(「條例」)，申訴專員有獨立的法定自主權，在行使其職權時能做到無私無畏，不偏不倚。申訴專員的權力和工作，亦受到法院的司法覆核程序監察。

權力及職能

2.2 本署就條例附表1所列政府部門和公營機構涉及行政失當的投訴進行調查，旨在：

- 查明真相，維護公義和解決問題；以及
- 提高公共行政的服務質素和效率。

自一九九四年開始，儘管沒有接到投訴，申訴專員亦可主動展開直接調查（參見**第三章**）。

進行調查的權力

2.3 條例賦予申訴專員權力，可就投訴進行初步查訊或全面調查。除非投訴事項不在其職權範圍之內，或調查工作因受條例的限制而不得跟進(參見**第2.13至2.15段**)。

2.4 條例第11A條訂明，申訴專員在決定是否就投訴進行全面調查前，可先進行適當的初步查訊。條例第11B條賦予申訴專員權力，可決定在事涉各方同意的情況下，以調解方式處理投訴。有關本署初步查訊及調解服務的詳情，可參閱**第四章**。

2.5 申訴專員全面調查的權力來自條例第7條。根據法例規定，申訴專員在展開全面調查前，必須通知事涉機構。假如在初步查訊或調解後，本署認為有需要進行全面調查，亦會通知投訴所涉各方。

2.6 對於某項投訴是否在其職權範圍之內，須由申訴專員斷定。假如申訴專員認為某項調查工作符合公眾利益，則即使投訴人已撤回其投訴，申訴專員仍可繼續調查。

2.7 和世界各地的申訴專員一樣，香港申訴專員擁有廣泛的調查權力。條例第13條訂明，申訴專員有權傳召任何人並加以訊問，或要求有關人士提供任何他所管有或控制的資料、文件或物品。

圖表 2.1
「行政失當」的定義 — 條例第2條
「行政失當」指行政欠效率、拙劣或不妥善，並在無損此解釋的一般性的情況下，包括：
(a)不合理的行為，包括拖延、無禮及不為受行動影響的人着想的行為；
(b)濫用權力（包括酌情決定權）或權能，包括作出下述行動 — (i) 不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的行動，或按照屬於或可能屬於不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的慣例而作出的行動； (ii) 完全或部分基於法律上或事實上的錯誤而作出的行動；
(c)不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序。

2.8　條例第20條授權申訴專員及其屬下人員，可隨時進入及視察附表所列機構的任何處所，並在該處所內進行屬其職權範圍內的調查。

2.9　根據條例第23條，任何人若無合法辯解而妨礙申訴專員或其屬下人員行使條例所賦予的權力、不遵從他們所提出的合法要求、向他們作出虛假的陳述或以其他方式明知而誤導他們，即屬犯罪，可判處罰款10,000元及監禁六個月。

圖表 2.2

調查的權力
• 傳召證人
• 取得文件（包括機密文件）
• 進入處所
• 若對調查工作不予合作，可被判罰

調查報告

2.10　根據條例第17條的規定，申訴專員必須把調查的結果通知投訴人。

2.11　條例第16條授權申訴專員，在完成全面調查後可就有關調查結果、意見和建議作出報告。申訴專員會讓所涉機構就調查結果提出意見，而最終的報告會送交有關機構的首長，以供參考及落實本署的建議。

2.12　申訴專員提出的建議並非如法庭的裁決般具約束力。然而，假如所涉機構的首長不同意調查的結果，又或拒絕接受有關的建議，申訴專員可考慮把調查報告呈交行政長官；此外，若是有機構未能充分採取行動或沒有落實申訴專員的任何建議，亦可向行政長官提交報告。條例第16(6)條規定，在申訴專員向行政長官提交報告後，政府當局須於一個月內，或行政長官釐定的更長期間內，安排把報告的文本提交立法會省覽。

職權的限制

2.13　申訴專員的權力並非完全不受限制。條例第8條與附表2共同訂明不受申訴專員調查的行動。

圖表 2.3

申訴專員不得調查的行動 條例附表 2
• 與保安、防衛或國際關係有關的行動
• 法律程序或檢控任何人的決定
• 行政長官行使權力赦免罪犯
• 合約或商業交易
• 人事方面的事宜
• 政府頒授勳銜、獎賞或特權
• 行政長官親自作出的行動
• 有關施加或更改土地權益條款的決定
• 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
• 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

2.14　政府政策及專業判斷不在申訴專員的職權範圍之內，因為這些基本上都不是行政事宜。然而，本署經常接到這類投訴，申訴專員均會小心審研，研究當中有否涉及行政方面的問題，可以運用其職權展開調查。

2.15　條例第10(1)條列明限制申訴專員進行調查的各類情況。

圖表 2.4
調查投訴的主要限制 **條例第 10(1)條**
• 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
• 投訴由匿名者提出
• 投訴人無從識別或下落不明
• 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
• 投訴人及投訴事項與香港並無任何關連
• 投訴人根據法例有權提出上訴或可以循法律程序（司法覆核除外）尋求補救辦法

2.16 根據條例第 10(2)條的規定，申訴專員可在若干情況下決定不對某項投訴展開調查。

圖表 2.5
申訴專員可決定不展開調查的情況 **條例第 10(2)條**
• 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
• 投訴關乎微不足道的事
• 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
• 因其他理由而無需調查

2.17 本署會嚴謹地評審接到的每一宗投訴，以確定投訴事項是否在申訴專員職權範圍之內，以及是否有表面證據支持投訴，證明有需要展開調查。申訴專員假如決定中止或不進行某項調查，則須把其決定和理由告知投訴人。本署亦會盡可能提供協助，告知投訴人應向哪些機構尋求解決辦法。

2.18 要清楚界定條例附表 2 所列不受本署調查的行動的範疇，有時並不容易。本人在這方面持較開放的態度，只要投訴事項的性質與行政事務有關，都會盡量安排進行審研和查訊，目的是把握每個機會，務求改善公共行政。

2.19 對於條例第 10(1)條訂明本署在調查投訴時的某些限制，申訴專員有權酌情處理。在決定是否進行或中止某項調查時，本人會審慎地行使酌情權和遵守法例的有關規定。

表面證據的重要性

2.20 市民不時會向本署表示對某些機構不滿，但又沒有提供實質的詳情。本署的職責，是就投訴進行調查，但投訴人至少應該告訴我們實際上發生了甚麼事情，他們如何受屈，以及為何或因何人而受屈，否則本署無從展開調查。市民若只是認為或懷疑某些事情出錯，這些意見並不構成表面證據，足以令本署進行調查。因此，在決定運用有限資源跟進投訴個案之前，本署會要求投訴人先提供進一步資料，以支持其投訴。

保密規定

2.21 本署有責任向市民解釋我們的運作，以便他們更清楚了解本署的辦事程序和做法。但條例規定，本人和屬下所有人員，以至本署的顧問均須遵守保密條文，在執行職務時所知悉的全部資料須絕對保密，否則會受到懲罰。保密條文旨在確保任何人士或機構可毫無保留地向本署提供資料，而無需擔心因身份或有關資料被披露可能帶來的後果。違反保密條文屬刑事罪行，可判處罰款 50,000 元及監禁兩年。

2.22 立法會議員、社區領袖、市民和傳媒亦不時會把投訴轉介到本署，並希望本署把個案的進展情況告訴他們。對於他們的支持，本署衷心感

謝，但基於法例規定，本署不得與第三者討論或向他們披露任何個案的調查情況或結果。除了以不披露所涉人士身份的方式公布調查報告外，本署不能亦不會答覆任何與個案無關的人士就個別投訴提出的查詢。本人謹向所有曾把投訴轉介到本署的人士致謝，並感謝他們能體諒和尊重本署必須恪守保密條文的規定。

2.23 在處理投訴個案時，本署須向所涉機構索取投訴人的個人資料，亦須把投訴人所提供的文件等複印給有關機構參考，但本署事先定會取得投訴人的同意，藉以保障投訴人的個人資料私隱。假如投訴人不同意，本署或許不能跟進其個案。

2.24 保密條文是申訴專員制度的基石。本署人員在執行職務時，均會嚴格遵守。

申訴專員的酌情權

2.25 條例訂明申訴專員擁有酌情權，可決定是否展開、繼續或中止某項調查。這項酌情權使本人得以更加善用資源，為市民提供更佳服務。

2.26 由於擁有法定自主權，申訴專員就投訴個案所作的決定是最終決定。任何人如對決定感到不滿，可要求覆檢其個案。為求客觀起見，本人通常會指派另一名調查人員進行覆檢。此外，投訴人亦可向法院申請司法覆核。

職權範圍的檢討

2.27 在二零零四年的年報中，本人曾提到，本署自一九八九年成立運作了十五年，應該是檢討申訴專員職能和職權範圍的適當時候。這項檢討工作現已展開。我們正根據本署的運作經驗及海外同類組織的做法進行研究，並會於日後向政府當局建議應否：

(a) 修訂條例附表 1，把較多機構納入申訴專員職權範圍之內；

(b) 放寬條例附表 2 對本署調查權力的某些限制；以及

(c) 解決本署人員在執行職務時遇到的某些困難和疑慮。

第三章 直接調查

3.1 自一九九四年六月開始，申訴專員可在沒有接到投訴的情況下，主動展開直接調查（「直查」）。根據條例第7(1)條第(ii)段，申訴專員可全權決定審研任何關乎公眾利益並有需要檢討的行政制度、程序或措施。本人十分重視這項直查職能，因為本署可以從更宏觀的角度，獨立地審研行政體制本身的問題或流弊，並提出改善建議，而非單純就個別投訴展開調查。

進行直查的目的

3.2 本署主動進行直查的目的在於：

(a) 徹底跟進調查個別投訴亦不能解決的行政制度上的問題；

(b) 及早清除問題，避免出現投訴；以及

(c) 消除相信是引致投訴的根源性行政問題。

3.3 我們希望透過進行直查，致力改善公共行政的質素、提高其透明度及加強問責精神。這樣做亦有助政府部門和公營機構了解知識水平與要求日高的市民，回應他們的訴求和期望，同時亦使市民更明白公共行政的運作，發揮更大的監督作用。

選定直查項目

3.4 本署有一個常設的小組委員會，專責選定及監察直查項目，審議過程十分嚴謹。小組委員會由副申訴專員主持，兩位助理申訴專員和直查組的成員都參與審議。

3.5 本署決定進行直查，往往是由於當時社會上發生了某些值得關注的問題，或市民就某些事情多次向本署投訴，又或是因為政府推出一些新政策或修訂了某些政策。直查項目通常是：

- 關乎市民的利益、訴求或期望；
- 具相當規模或涉及龐大數目；
- 涉及宏觀的層面或廣受市民關注；
- 並非另一個機構正在調查的事項；以及
- 不可以在法庭或審裁處解決。

3.6 每當發生關乎公眾利益的重大事件時，社會上總會出現要求本人主動展開直查的呼聲，這反映出市民對本署的信任，本人非常感謝。本年度較矚目的例子有：

(a) 政府出售紅灣半島「居者有其屋」計劃屋苑的安排；以及

(b) 香港房屋委員會為轄下屋邨商場及停車場私有化而成立領匯房地產投資信託基金一事。

3.7 然而，條例訂明，凡合約事宜、商業交易、關乎政府土地權益或資源運用是否符合經濟效益等決定，均屬於不受申訴專員調查的行動。本人非常清楚這些界限，而且深信若就上述這兩項事件進行直查，可能會帶出更多在申訴專員職權範圍之內無法回應的問題。故此，我認為讓其他較適當的機構跟進更為妥善。

直查的方法

3.8 本人在直查方面的法定權力與調查投訴的權力相若，不過，直查與處理個別投訴不同之處，是本署在展開直查之前一般會先作宣布，並邀請有關界別和廣大市民提交意見。

直接調查

3.9 在正式展開直查之前，我們有時會進行初步評審（稱為「直查審研」），先研究已公開的資料，例如年報、網頁、相關的法例和傳媒報道等，亦會直接向所涉機構索取資料。假如初步評審顯示有需要進一步調查，本人會在宣布展開直查之前，正式知會有關機構的首長，而他們一般都會承諾通力合作，協助本署的調查工作。

3.10 若直查審研顯示並無重大行政失當，或所涉機構已積極採取改善措施，則本署不會展開直查，而會將直查審研報告送交有關機構評論。報告會載列審研事項的背景資料、對市民造成的影響、本署對有關機構的角色及行動（尤其是補救行動）的觀察所得，以及本署的建議等。

3.11 直查審研雖然不是深入調查，但同樣會就涉及廣泛公眾利益的問題進行分析，並指出需要改善的地方。例如，本署曾審研税務局發出的「評税及繳納税款通知書」（「通知書」）內向納税人提供的評税資料，發現通知書沒有清楚説明應繳税款是如何計算出來，以致有部分納税人無法明白何以與自己計算出的應繳税款之間出現差距。另外，通知書背頁所載的「評税主任附註」中，有幾項十分費解。雖然本署決定無須就問題展開進一步調查，但仍然提出了多項建議，而税務局亦已進行檢討，務求改善服務。

過去的直查工作

3.12 自一九九四年獲授權進行直查以來，本署已完成共51項直查，並提出了共700項建議（參見**附件6**）。我們要求所涉機構在調查完成後每六個月匯報進度，以便監察落實本署建議的情況，直至建議全部落實為止。

3.13 過去五年，本署進行了共25項直查：

圖表 3.1

過去五年進行的直接調查數目

2000/01	5
2001/02	4
2002/03	6
2003/04	5
2004/05	5

3.14 在本年度內，除完成五項直查外，本署亦完成了六項直查審研工作。

圖表 3.2

2004/05 年度公布的直接調查報告

公布日期	調查事項
2004 年 5 月 20 日	政府當局為資助小學超額教師所作的「二零零三年優先聘用安排」
2004 年 6 月 30 日	政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動
2004 年 8 月 26 日	政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動
2004 年 11 月 4 日	金塔墳場的管理情況
2004 年 12 月 16 日	公眾泳池發現紅蟲事件

圖表 3.3

2004/05 年度完成的直查審研報告	
完成日期	**審研事項**
2004 年 4 月 2 日	政府當局在中秋節期間針對「煲蠟」所採取的行動
2004 年 6 月 30 日	税務局為個別納税人提供的評税資料
2004 年 7 月 30 日	政府當局有否遵照雙語政策發布資料的問題
2004 年 8 月 24 日	政府當局就清拆令所採取的執法行動
2004 年 11 月 26 日	某「居者有其屋」計劃屋苑外牆紙皮石的修葺問題
2005 年 3 月 4 日	有關寮屋管制的行政安排

圖表 3.4

正在進行的直接調查	
宣布日期	**調查事項**
2004 年 8 月 26 日	政府當局執行 「半山區發展的行政限制」的問題
2004 年 11 月 4 日	政府當局管理街市檔位競投的情況
2005 年 1 月 20 日	房屋署監督物業服務公司的情況

3.15　總括而言，在本署進行調查的過程中，所涉機構都相當合作，因為他們均明白本署的目的，是協助大家改善行政制度、程序和工作方法，提高公共行政的質素。當然，本署也感謝傳媒和廣大市民對本署公布的調查結果及建議所給予的支持。

本署接到的投訴

4.1 市民以不同方式向本署提出投訴，詳情見以下圖表：

圖表 4.1

投訴方式

方式	**2001/02**	**2002/03**	**2003/04**	**2004/05**
親臨本署	260	425	324	396
書面–				
投訴表格	828	1,270	722	934
信件（郵寄）	1,116	682	1,634	1,599
信件（傳真）	664	978	972	615
信件（電子郵件）	360	613	742	821
電話	508	414	267	289
合計	3,736	4,382	4,661	4,654

4.2 投訴人可以寫信或填妥本署的投訴表格（投訴表格可向本署索取，或由本署網頁下載），以郵遞或傳真方式交來本署。本署亦接受以電子郵件方式提出的投訴，但隨後的覆函則必須郵寄給投訴人，以確保資料保密，防止內容無意地外洩。若投訴人有電子證書，能提供電子簽署以證明身份，本署則可考慮用電郵作通訊途徑。

4.3 本署設有當值主任計劃，由本署的調查員輪流當值，接待親臨本署查詢或投訴的人士。假如投訴人有書寫困難，當值主任會接見他們，為他們記下投訴的要點。如有需要，我們會把記錄的內容郵寄給投訴人核實。

4.4 如果投訴事項較簡單，亦非要求覆審的個案，本署會接受電話投訴。本署會把談話內容錄音，然後筆錄投訴事項，再把書面記錄寄給投訴人核實。一般而言，投訴人以電話投訴時，應該能夠在15分鐘內説明投訴事項，所涉及的機構不多於兩個，而且無須提供大量的文件證明，以免佔用電話線過久。

4.5 無論投訴人以何種方式投訴，都必須提供姓名及住址，確保本署可以識別其身份並能與其聯絡。《申訴專員條例》規定，若投訴由匿名者提出，又或投訴人無從識別或下落不明（參見**圖表2.4**），本署不能受理。本署亦會要求投訴人提供聯絡電話號碼，以便在有需要時可以迅速澄清有關事項。條例亦訂明，本署必須確定投訴人是受屈人士。

評審工作

4.6 本署的前線職員包括接待處人員、當值主任和評審組人員，專門負責接待訪客、接聽電話、評審本署接到的所有投訴及查詢。假如投訴事項明顯不在申訴專員職權範圍之內（參見**圖表2.3**），或由於受條文所限不得調查（**圖表2.4**），又或者申訴專員酌情決定不進行調查（**圖表**

2.5），則本署會盡可能在 15 個工作天內通知投訴人。(關於本署的服務承諾，可參見**圖表5.2**及**附件 4** 。）我們亦會盡可能告訴他們應向哪些機構尋求協助，以便解決問題。凡以匿名提出或無從識別投訴人身份的投訴，本署一概列為無須進行調查。但是，我們不會置之不理，而會把這些投訴視為「有可能成為正式投訴的個案」，收集相關的資料，研究在行政體制方面是否有任何問題或流弊。這將有助本署日後就同類投訴進行調查，以及選定可能展開直接調查的課題。

4.7　本署設有四個調查組，所有在本人職權範圍之內的投訴，均會於決定受理後交給指定的調查組審研。兩位助理申訴專員分別負責處理條例附表 1 所列的若干政府部門和公營機構的個案，並監督各調查組的工作，而每個調查組均由一位總調查主任領導，直接向其中一位助理申訴專員匯報。

初步查訊

4.8　在決定是否需要展開全面調查之前，本署會先根據條例第 11A 條進行初步查訊。初步查訊可以採用機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）或提供協助／作出澄清的方法進行。許多時候，投訴事項都能夠在這個階段得到解決或澄清，無須進一步調查。

4.9　對於處理各種不同複雜程度的投訴個案，初步查訊是一個重要的方法，以這種方法處理投訴所需的時間一般都較短，而程序亦沒有那麼繁複。然而，與全面調查的工作一樣，本署會向有關機構提出改善建議或補救措施，並且監察他們落實建議的情況。二零零四／零五年度，透過初步查訊解決的個案共有1,873宗(參見**圖表4.2**）。

圖表 4.2

初步查訊

類別	方法	終結的個案數目
現處計劃	在取得投訴人同意後，把較簡單的個案轉介有關機構，由該機構進行調查及直接答覆投訴人，並將答覆副本送交本署參閱。申訴專員可以要求有關機構在回覆時提供特定的資料，並監察整個處理過程和審研有關的回覆。假如有關機構的答覆未能令人滿意，申訴專員可以隨時介入。若決定介入，本署會採用提供協助／作出澄清的方法或進行全面調查。	209
提供協助／作出澄清	本署會先蒐集與投訴個案有關的重要事實。假如這些資料可以充分解釋投訴事項，本署會把觀察所得及調查結果告知投訴人，並在適當的情況下，建議有關機構採取補救方法和改善措施。假如所得的資料顯示需要進一步查訊，本署便會進行全面調查。	1,664

調解

4.10 投訴若不涉及或只涉及輕微的行政失當，申訴專員可以根據條例第11B條，採取調解方法處理。這是另類的排解糾紛方法，投訴人與所涉機構在自願的情況下同意會面，藉此為投訴事項尋求雙方都能接納的解決方案。本署受過調解訓練的調查員會以中立調停人的身份，協助雙方達成和解。

4.11 假如調解方法未能解決投訴事項，本署可以視乎情況需要而決定是否展開初步查訊。若進行初步查訊，本署會委派另一名調查員重新跟進，以確保個案得到公平的處理，而事涉各方在調解過程中所提供的資料，亦會絕對保密。

全面調查

4.12 對於涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、制度上出現流弊或程序上有缺失的複雜個案，本人會指示屬下人員進行全面調查。調查過程涉及廣泛而深入的查訊，全面蒐集證據。本署會查閱第一手資料，審研所涉事項的文件檔案，並且進行實地視察。本署人員亦會要求所涉人士陳述個案，或與他們會面。本署不時會徵詢專業顧問的意見。這些顧問均由本人根據條例第6A條委任，為本人在執行職能方面提供意見及協助。他們都是在法律界、醫學界和工程界享負盛名的專家和學者（專業顧問名單載於**附件13**）。

4.13 在本署備妥全面調查報告草擬本後，被投訴的機構均有機會對草擬本提出意見和評論，受本署批評的個別人員更會獲邀作出解釋和申辯。本署向有關機構提出改善行政方面的建議，目的是促使公共行政更加開明問責、以客為本和提高透明度。機構的首長有責任定期向本人報告落實各項建議的進度。

內部監察

4.14 申訴專員由一位副申訴專員、兩位助理申訴專員和屬下四個調查組協助調查投訴，並且監察有關機構落實本署建議的情況。各級人員按照本人授予的權力，代表本人執行職務。一般而言，各調查組的總調查主任均會嚴謹地審核和監督屬下人員的工作。所有調查報告和給投訴人的答覆，均會先經首長級人員審閱，然後由本人親自最後審批。

4.15 本署設有處理投訴的電腦系統，方便我們查閱每宗投訴個案的資料，整理統計數字，並記錄個案的進度，使本人和首長級人員能夠更密切地監察各項調查工作的進展。

4.16 對於各調查組的工作，本署均會嚴密地監督。副申訴專員和兩位助理申訴專員與各調查組的成員定期舉行會議，藉此監察每宗個案的工作進度。這些定期會議讓本署各級人員坦誠地交換意見、分析個案和討論一些具爭議性的問題，以便決定應該採取哪些跟進行動。更重要的是，本署人員可以藉着這些機會交流經驗，確保大家按照相同的準則處理投訴。

4.17 為清楚了解屬下人員的工作情況，本人每月都會出席各調查組的會議至少一次，以便直接指導調查工作、澄清疑點，以及就某些較複雜的個案議定策略。

4.18 本人亦會不時與屬下人員舉行公開研討會，討論一些與本署工作有關的理念、觀點、原則和方法（參見**第一章**）。

調查結果

4.19 每項全面調查完成後，本署即會根據投訴所指稱的行政失當是否屬實，將個案分類為「成立」、「部分成立」或「不成立」。在好幾宗個

案中，投訴人的具體指稱雖不成立，但本署在調查過程中卻發現有關機構另有重大行政失當之處。本署把這些個案列為「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」，以指出我們在調查過程中發現的嚴重行政失當。有關調查結果類別的用語和定義載於**附件 2**，而經全面調查後終結的投訴個案結果則載於**表 8**。

4.20　調查的結果，須視乎投訴人的指稱是否有事實根據。本署的調查員盡力客觀公正地審研每宗個案，確定事實真相，並從各方面仔細分析，務求得出持平的結論。我們不能控制（當然亦不會試圖控制）投訴的性質和調查的結果：我們只要求找出真相。一直以來，本署判定為成立（包括全部成立、部分成立及投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處）與不成立的個案，並沒有既定的比例，正足以説明這點。過去五年的個案數字可資參考：

圖表 4.3

成立與不成立的個案百分比 #

年度／個案	成立 *	不成立
2000/01	42.9%	49.7%
2001/02	84.9%	12.7%
2002/03	43.6%	54.8%
2003/04	14.4%	83.1%
2004/05	64.0%	36.0%

\# *不包括「已撤回／中止調查」或「未能就投訴是否成立作出定論」的個案，故此「成立」與「不成立」的個案加起來未必等於 100%。*

* *包括「部分成立」及「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」的個案。*

中止調查的個案

4.21　雖然大部分不在本署職權範圍之內的個案，在評審階段時即已被評定為無須跟進，但有些個案的跟進工作，卻在初步查訊甚或展開全面調查後才中止。本年度有 977 宗中止調查的個案，較上年度的 246 宗大幅上升。為確定中止調查的個案數目大增的原因，從今年起，我們已將每宗個案的中止調查原因記錄在電腦資料庫。中止調查個案的各種主要原因與相關的個案數目及百分比，詳見**圖表 4.4**。

4.22　從有關統計數字可見，中止調查的最主要原因，是本署在初步詢問投訴人是否同意本署向所涉機構索取其個人資料及／或複製其信件，以便轉交有關機構進一步跟進個案時，投訴人沒有回覆，或回覆表示不同意。另一種常見情況，是投訴人沒有或不能提供足夠表面證據以確立其指稱，讓本署跟進其個案。另外，有些投訴人向本署投訴時，已同時直接向事涉機構提出投訴，而有關機構其後已給予他們滿意答覆，或已採取適當的補救行動。不過，也有一些個案是本署在查訊或調查期間，確定為不在本署職權範圍之內，或受條文所限不得跟進。

《公開資料守則》

4.23　一九九五年三月，政府以試驗方式在行政上推行《公開資料守則》，體現開明問責的精神。自一九九六年十二月起，政府將這份守則的適用範圍逐步擴大，以涵蓋所有決策局及部門。

4.24　倘若有決策局或部門不遵守守則的規定，拒絕向申請人提供他索取的資料，申請人可以向本署投訴，要求覆核該機構拒絕提供資料的決定。在過去五年內，本署已處理了共 22 宗這類投訴。

圖表 4.4

中止調查的個案

中止調查的原因	個案數目	%
投訴人不同意或沒有表示同意複製資料及╱或索取個人資料 *	549	56.2
投訴人未能提供表面證據確立指稱	239	24.5
事涉機構已採取補救措施╱回覆投訴人	19	1.9
經澄清後確定不在本署職權範圍內╱受條文限制不得調查	16	1.6
其他（例如投訴人身故或只是表達意見等）	154	15.8
合計	977	100

* *本署進行查訊，須先獲得投訴人同意複製有關資料予所涉機構，或向所涉機構索取有關的個人資料。*

圖表 4.5

自 2000/01 年度起本署處理有關違反《公開資料守則》的投訴數目

2000/01	4
2001/02	1
2002/03	3
2003/04	9
2004/05	5

行政體制上的問題

4.25　本署在處理個別投訴的過程中，不時發現類似的個案或持續出現的問題，顯示事涉機構有需要更全面地檢討現有的處事方式，下決心破舊立新。

滲水問題：經常出現的投訴

4.26　過去三年，本署一直留意「滲水」這個經常出現的問題，並強調政府部門之間須更有效協調，而鄰里之間亦應守望相助。其實，這基本上是大廈管理的問題，應由滲水源頭單位的業主負責解決。若滲水問題造成妨擾，影響環境衞生或大廈安全，或引致浪費或污染食水，則政府有法律責任加以解決。滲水問題涉及三個政府部門：食物環境衞生署、屋宇署及水務署，他們在處理滲水問題上各有特定的角色。倘若滲水問題在公共屋邨發生，則香港房屋委員會及房屋署已獲法例授權處理。

4.27　市民向本署提出有關滲水的投訴，很多時是因為上述部門找不到證據，無法引用法例賦予的權力去解決問題。雖然這種情況不涉及行政失當，但問題往往經部門多方轉介後仍未能解決。結果，儘管各有關部門已互相協調合作，按照相關法例履行職責，但受害者仍受滲水問題困擾，在深感不滿之餘亦難免會指責政府。

4.28 為進一步加強部門之間在接到滲水問題的投訴時所作的安排，屋宇署及食物環境衞生署已於二零零四年十二月成立聯合辦事處，專責有關問題，並會在二零零五年年中檢討其成效。不久前，政府亦宣布正考慮成立一個審裁處，審理包括滲水問題等大廈管理事宜。當局會在二零零五年下半年就這項建議諮詢市民。

4.29 本署歡迎這種發展，並希望新措施帶來成效。我們堅信，除非情況涉及公眾衞生或安全問題，需要政府採取緊急行動，否則，私人大廈管理問題應由業主自行解決，如有需要，政府可提供指引和協助。

外判服務

4.30 本人在二零零四年的年報中，曾特別談到愈來愈多政府部門把服務外判，而市民提出有關承辦商服務欠佳及部門監管不力的投訴亦大幅增加。有見及此，本署已於二零零五年一月二十日宣布，就房屋署監督物業服務公司的情況，主動展開直接調查。

政府部門之間的協調

4.31 在本年度內，本署曾處理不少顯示部門之間需要更有效地協調跟進的投訴。其中一宗值得特別指出的個案，涉及市民在公眾地方晾曬衣物，這種行為不但有損市容，而且對行人及駕駛人士構成不便甚至危險。六個所涉部門均無法就解決問題的方法達成共識。除民政事務總署轄下某分區民政處積極擔當協調角色外，其餘五個部門均沒有主動解決問題或承擔有關責任。然而，他們都願意在民政事務處的協調下，採取聯合行動。這宗個案顯示五個部門均不願意獨力承擔責任或帶頭解決問題。

4.32 為妥善處理有關問題，署理申訴專員並要求政務司司長介入（參見**附件 12** 當中個案編號 OMB 2004/0673、0829、0830、2005、2006 及2007的報告撮要）。最後，當局指派民政事務總署負責協調各部門的有關行動。

對執法行動遲疑不決

4.33 有些政府部門曾向違例人士三番四次發出通知書甚至警告信，要求他們遵照法例要求，但對方置之不理。儘管如此，這些部門對採取執法行動依然遲疑不決。他們往往表示在蒐集足夠證據以成功起訴方面有困難，或聲稱沒有足夠法定權力。

4.34 另有一宗個案涉及違例的免費巴士服務。運輸署表示，要檢控巴士服務營辦商，必須提出證據，證明同一名司機曾駕駛同一輛巴士若干天。由於相關的法例條文似乎並非如此解釋，本署遂提出質疑，並建議運輸署徵詢法律意見，但該署堅稱這是根據律政司二零零二年的意見。本署在審研後發現，有關法律意見其實是律政司就檢控司機（而非營辦商）的可能性而提出的。運輸署最後亦同意，檢控營辦商並不需要提出前述的證據。

4.35 還有一個例子是關於檢控在公眾泳池違規授泳的私人教練。很多市民曾投訴康樂及文化事務署（「康文署」）沒有檢控在公眾泳池公然進行違規商業活動的人，即使有關的授泳服務確曾在事涉泳池場館進行宣傳，康文署每次都表示不能提出檢控。該署認為，要檢控這類授泳服務，當事人必須確實在泳池場館內以金錢進行交易，而證明這一點頗為困難。經本署多次敦促，康文署才肯徵詢法律意見。律政司表示：在泳池場館內進行實質金錢交易，並不是提出檢控的先決條件。只要有人確曾為授泳服務付款，而對方是在泳池內提供這項服務以完成商業交易，即可提出檢控。

本署的觀點和立場

4.36　本署人員時刻保持警覺，留意是否有同類的問題經常出現，因為它們反映了機構的內部文化，或顯示行政體制本身有問題或流弊。如有需要，本署會展開直接調查，或向有關機構的高層管理反映，以期妥善解決問題。

4.37　是否提出起訴的決定，並不在本署職權範圍之內，我們不會干預。不過，假如市民的投訴反映這類決定可能存在法律上的錯誤，而問題又涉及公眾利益的話，本署定會加以審研。

個案數字

5.1 本年度本署所處理的查詢及投訴個案統計如下：

- 接到的查詢 11,742 宗
- 接到的投訴 4,654 宗
- 已處理並終結的投訴 5,023 宗

經過多年持續上升後，今年接到的投訴數字已較去年的 4,661 宗稍為回落。然而，已處理並終結的個案數字卻是歷來最高的，與去年的 4,345 宗相比，增加了 15.6%。

圖表 5.1

過去五年接到的查詢及投訴數目

年度 *	查詢	接到的投訴	終結的投訴
2000/01	11,821	3,709	3,476
2001/02（10 1/2 月）	12,900	3,736	3,790
2002/03	14,298	4,382	4,370
2003/04	12,552	4,661	4,345
2004/05	11,742	4,654	5,023

* *自 2001/02 年度起，本署報告年度所涵蓋的日期已作更改（參見表 1 的註釋）。*

服務承諾

圖表 5.2

服務承諾

查詢	**處理時間（視乎複雜程度）**
電話查詢或親臨本署	即時回覆或於 30 分鐘內回覆
書面	5 至 10 個工作天內回覆
投訴	**處理時間（視乎複雜程度）**
發出認收函件／初步評審	本署會就所有投訴發出認收函件，並進行初步評審 — 5 至 10 個工作天內
已終結的個案	
— 不在職權範圍內或受條文所限不得調查的個案	發出覆函並詳細解釋不進行調查的原因 — 10 至 15 個工作天內
— 其他個案	發出覆函並詳細解釋終結個案的原因 — 3 至 6 個月內
團體參觀及講座	**處理時間**
要求由專人帶領參觀本署	5 個工作天內
邀請本署人員主持講座	10 個工作天內

5.3 無論接到的投訴數字多寡，我們都會竭盡所能，在服務承諾的時限內完成處理個案，今年亦不例外。

圖表 5.3

(a)發出認收函件／初步評審的處理時間

年度 *	處理時間		
	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
2000/01	100%	0	0
2001/02（10 $^{1}/_{2}$ 月）	92.7%	5.8%	1.5%
2002/03	77.6%	11.8%	10.6%
2003/04	66.2%	30.7%	3.1%
2004/05	94.0%	4.2%	1.8%

(b) 不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度 *	處理時間		
	10 個工作天內	11 至 15 個工作天內	15 個工作天後
2000/01	80.8%	18.6%	0.6%
2001/02（10 $^{1}/_{2}$ 月）	58.9%	37.6%	3.5%
2002/03	60.7%	37.1%	2.2%
2003/04	71.5%	22.1%	6.4%
2004/05	62.6%	34.4%	3.0%

(c)其他已終結個案的處理時間

年度 *	處理時間		
	少於 3 個月	3 至 6 個月	6 個月後
2000/01	50.6%	44.0%	5.4%
2001/02（10 $^{1}/_{2}$ 月）	52.2%	38.5%	9.3%
2002/03	57.5%	39.7%	2.8%
2003/04	51.1%	45.7%	3.2%
2004/05	43.3%	53.7%	3.0%

* *自 2001/02 年度起，本署報告年度所涵蓋的日期已作更改（參見表 1 的註釋）。*

5.4 在本年度內，有 92 宗個案（3.0%）未能按服務承諾的目標完成，而上年度則有 78 宗（3.2%）。處理個案需時較長的主要原因如下：

(a) 個案性質非常複雜，需要進行較詳細的調查；

(b) 所涉文件數量龐大（例如有些個案的文件達數百頁），需要額外時間審研；

(c) 在調查過程中，個案有新的發展或有進一步的資料；以及

(d) 投訴人或事涉機構提出質疑或異議。

質疑或異議

5.5 有時候，被投訴的機構或投訴人會質疑我們的決定或行動。面對這種情況，處理個案的時間難免會延長，但卻有助我們嚴格監察本署的辦事程序和方法，確保妥善合理。

職權範圍

5.6 在二零零四年的年報中，本人曾提到有關調查人事上的問題。本署曾接到投訴，指公務員事務局處理某宗執行紀律的個案多年，依然沒有結案跡象，令事涉人員深感焦慮。我們明白，人事問題不在本署職權範圍之內，但認為仍有責任向投訴人解釋。因此，我們質疑是否在人事問題上的任何行動，即使有明顯的遺漏或延誤，本署均無權過問？我們曾徵詢法律意見，結論認為根據現有條文，在這方面即使有重大的延誤，本署亦不得處理。如此不免令人懷疑：條例在這方面會否對調查工作造成過多限制？

5.7 本人當然恪守法例。因此，雖然投訴人認為個案涉及嚴重行政失當，批評本署不應拒絕受理，本人也只能向他們重申本署的權限。

5.8 另外，有些個案由於不在申訴專員職權範圍之內，經評審後本人決定不予跟進。但是，投訴人就是不肯接受。在可行的情況下，本署會告知他們適當的機關或渠道，以便尋求協助或提出申訴。

重新審研的個案

5.9 投訴人有時會對我們的調查結果表示不滿意，又或對本署的結論提出異議，特別是當他們的投訴被評斷為不成立的時候。在本年度內，本署共接到對 334 宗個案覆檢的要求，而在上年度則有 359 宗。在完成覆檢後，本署改變了對八宗個案的決定，而去年則有 14 宗。

圖表 5.4

重新審研的個案

結果 \ 理由	新證據 有	新證據 沒有	新角度 有	新角度 沒有	不在本署職權範圍內	合計
改變決定	2	-	6	-	-	8
維持決定	-	299	-	-	27	326
						334

5.10 本署會把任何反對意見作為上訴個案處理，審慎進行覆檢，看看是否有新的證據，或可否從另一角度加以分析。若有新的資料，便會重新展開調查。我們會在覆函中盡量回應投訴人提出的不同意見。

5.11 我們在覆檢個案方面有特定的程序，首先會要求當初負責有關投訴的調查員就投訴人提出的覆檢理由作出評論，然後實際的覆檢工作會交由另一名調查員或總調查主任負責。與所有初次接到的個案一樣，最終的結論均須經副申訴專員審閱，再由本人最後審批。

5.12 然而，大部分要求覆檢個案的投訴人只是重申他們的論點，以及對本署的結論表示不滿。他們往往是因為事涉機構未能答允他們的要求而感到不快。根據本署的經驗，投訴人要求覆檢其個案的原因可以歸納為以下數點：

(a) 市民對政府服務質素的要求不斷提高；

(b) 他們主觀上認為自己的投訴有理據；

(c) 對被投訴機構的處事方式或政策認識不足，或存有誤解；

(d) 認為申訴專員只應傾向支持投訴人的要求；以及

(e) 希望藉此向有關機構施加壓力。

5.13 有些感到不滿的投訴人會指責本署個別調查員不公平、工作欠全面或不稱職。由於所有調查報告均經本人親自審批，這類指責均被視為針對本人的決定，而非對本署個別人員的投訴。

5.14 有些固執己見的投訴人會不斷來信，甚至多次致電本署各級職員，以宣洩不滿情緒及提出異議。本署同情和諒解他們的心情。然而，本署的首要職責，是找出事情真相，並確保對投訴人和被投訴的機構雙方公平，這是申訴專員制度的理念和目的。就某些投訴點糾纏辯論不休，絕不符合公平原則，而且也有浪費社會資源之嫌。本署的一貫做法，是根據新的證據或論點進行覆檢，而不會應投訴人無休止的要求覆核本人的決定。鑑於人力及資源所限，我們絕不能三番四次就同一宗個案作出回應。

司法覆核

5.15 法例賦予本人完全獨立地位，本人對個案的決定是最終決定。投訴人或機構若感到不滿，除要求申訴專員覆檢其決定外，亦可以向法院申請司法覆核。司法覆核是確保申訴專員所作的決定是合法和合理的最後防線。

5.16 在本年度，本人曾應一名投訴人的要求，先後四度覆檢其個案。儘管如此，他依然感到不滿，並就本人最後覆檢時所作的決定申請司法覆核。事實上，投訴人多次要求覆檢時提供的資料和論點，不過是重複先前的資料，故此，本人沒有補充，也實在愛莫能助。

提出申辯

5.17 法例規定，倘若本人對被投訴的機構或其屬下人員作出批評，則須通知有關機構。本人通常會將這些意見以調查報告草擬本的方式，送交有關機構。有時候（尤其是當本署認為投訴成立時），他們會對本署的觀察所得及意見提出異議，或要求與本署的調查員會面。本署會給予這些機構及其屬下人員充分機會申辯和解釋。假如其陳述是合理的，本署會將之納入調查報告內。即使本署不予接納，亦會加以記錄，並在報告中說明拒絕接納的原因。

5.18 有時，被本署批評的人員與其所屬機構對引致批評的問題會有不同意見。在這種情況下，我們在最後總結時會格外謹慎，指出不容置疑的事實，而盡量對部門的內部爭拗不予置評。

資料保密和保障私隱問題

5.19 在本署進行查訊期間，事涉機構可能會以保密或保障私隱為理由，拒絕提供資料。我們通常會向他們解釋本署有法定權力，可以取得與個案有關的任何資料。一般而言，除了有時需要本署勸說一番才肯提供資料外，部門和機構都願意合作，本人謹向他們致謝。

5.20 正如**第二章**所述，條例中的保密條文，是申訴專員制度的基石，使本署能夠取得所需的資料，進行有效的調查。當然，本署亦須遵守《個人資料（私隱）條例》，只要索取個人資料的要求不抵觸保密條文，便會向他們提供所要求的資料。總之，為遵守保密規定，本署在調查期間取得的文件，不管當中是否有提出要求人士的個人資料，本署均不能提供副本。個人資料私隱專員已經同意，這類文件可根據《個人資料（私隱）條例》第58(1)(d)條獲得豁免。

5.21 本署一向致力提高公共行政的透明度和問責性。然而，我們在查訊過程中既要維護投訴人的權益，亦須尊重事涉機構有需要將資料保密，以便他們妥善地履行職務。面對這種情況，本署有時不免因此受到索取資料不果的人士責難。

機構文化

5.22 在二零零四年的年報中，本人曾提到有些涉及地政總署的個案顯示，該署的機構文化存在較深層的問題，本人亦已向地政總署署長指出問題所在。他隨後召集了該署的首長級人員與其他職員舉行「中樞管理概念」座談會，敦促大家更積極主動地與其他部門或機構合作。地政總署署長的積極回應，本人十分讚賞，而且該署人員在答覆本署的查訊時，態度亦大有改善。

提名聯絡的職員

5.23 在處理投訴時，本署會要求事涉部門或機構提名合適的職員擔任聯絡人，以便能有效地跟進個案。我們一般都接受部門首長提名的職員，但偶然也有些聯絡人員未能充分掌握部門對事件的看法。在這種情況下，本署只好將問題向對方的高層管理反映，以確保所提名的人員明白部門的立場。另有一兩次，本署發現部門提名的聯絡人竟然正是被投訴的對象，因此可能存在利益衝突。這種情況絕不理想，本署亦已向事涉部門（例如教育統籌局及房屋署）的首長反映。

本署的觀點和立場

5.24 市民或機構對本署的意見或結論提出質疑，可令本署人員加強警覺性和提高專業精神。本署人員致力確保所有調查都徹底和公平，且絕不向壓力低頭，不會向歪理屈服，也不會容許任何人借投訴解決私人恩怨。我們會以公眾利益為大前提，使政府更加開明問責，公共服務更加優良。

行政失當的主要類別

6.1 與二零零三／零四年度相同，在本年度已終結的投訴個案中，以指稱政府部門或公營機構「出錯、決定或意見錯誤」的佔最多數(24.0%)，其次是「不按程序辦事或延誤」(9.4%)。換言之，這些都是市民最常投訴的行政失當類別。不過，本署於全面調查[1]後認為成立或部分成立的，則主要是指所涉機構「不按程序辦事或延誤」(27.9%)，以及「處事不公、厚此薄彼」(21.6%)。就投訴性質而言，六個最主要的類別和百分比載於**圖表 6.1**。

申訴專員的建議

6.2 《申訴專員條例》規定，申訴專員在進行全面調查後，須就調查結果作出報告，並提出意見、理由及建議。這些建議大致可分為兩類：

(a) 紓解不滿的建議 —

旨在糾正錯誤，包括採取即時及長遠的補救措施；

(b) 改善行政的建議 —

旨在令有關機構改善整體或某方面的行政，包括修訂某些制度、程序和工作方法，以糾正行政錯誤、堵塞漏洞或彌補不足。

本人尊重有關當局制定和檢討政策的權力，不能亦不會干預政策上的事宜，但會不時就政策提出意見，敦促當局注意某些方面是否已經不合時宜，並藉此引起公眾討論。

圖表 6.1

指稱事項／確定為行政失當事項的性質	在所有終結的個案中所佔的百分比@	在所有確定成立的行政失當中所佔的百分比#
出錯、決定或意見錯誤	24.0%	9.9%
不按程序辦事、延誤	9.4%	27.9%
辦事疏忽、有缺失遺漏的情況	7.6%	9.9%
處事不公、厚此薄彼	7.4%	21.6%
沒有就投訴作出回應	6.4%	8.1%
程序不妥	6.2%	5.4%

@ 在 2004/05 年度終結的個案共有 5,023 宗，當中包括不在本署職權範圍內的個案、受條文所限不得調查的個案、經初步查訊、調解或全面調查後終結的個案（參見表 1）。

本署在 2004/05 年度進行全面調查的個案中，共有 111 項指稱成立。

1 有別於以調解及初步查訊方法處理的個案。初步查訊包括現處計劃、提供協助／作出澄清。

6.3 雖然有不少投訴針對個別人員的行動或工作態度，但本署最主要的目標，是提高整體公共行政的質素。因此，本人提出的建議，大都旨在協助有關機構進行彌補及防患於未然，而非施加懲罰。本署甚少建議對個別人員採取紀律處分，這方面應由有關機構的首長決定。簡言之，我們的目的是要求改進，不是指責非難；是提出有建設性的意見，而不是吹毛求疵。

6.4 本人假如認為有關機構的首長沒有就調查報告採取適切的行動，即可以根據《申訴專員條例》，把報告及建議，連同其他意見，呈交行政長官。本人如認為有嚴重不當或不公平的情況發生，可向行政長官提交另一份報告；而在本人提交報告後一個月內或行政長官決定的更長期間內，該報告的文本須提交立法會省覽。

《政府覆文》

6.5 自一九九五年開始，政府當局在向立法會提交申訴專員年報後的三個月內，便會向立法會提交《政府覆文》，匯報政府部門和公營機構採取了哪些跟進行動，以落實申訴專員的建議。這項安排反映出政府當局重視申訴專員在確保政府開明問責，以及促進公共行政公平方面的職能。

落實本署的建議

6.6 進行全面調查並審慎地提出建議，是本署的重要工作程序。本署提出並獲有關機構採納的改善建議數目，是我們工作成果的一個指標。在二零零四／零五年度內，本署完成了125宗個案的全面調查及五項直接調查，並分別提出198項及72項建議（合共270項），其中263項建議（即97.4%）已獲所涉部門和機構接納，而尚在考慮的建議則有6項（即2.2%）。這些機構每落實一項建議，公共行政便應有所改善，為社會提供更佳的服務。

6.7 然而，本人非常明白，即使是原意極佳、策劃極周詳的措施，最終仍有賴有關部門和機構去執行。高層管理要下定決心，全體職員也要同心協力，方能取得成效。

圖表 6.2

本署提出的建議數目

年度 *	調查投訴後提出的建議	直接調查後提出的建議	合計
2000/01	131	59	190
2001/02 (10$^1/_2$ 個月)	166	70	236
2002/03	173	72	245
2003/04	121	88	209
2004/05	198	72	270

* *自 2001/02 年度起，本署報告年度所涵蓋的日期已作更改（參見表 1 的註釋）。*

6.8　在本年度內，本署經初步查訊後終結的個案有 1,873 宗，包括「現處計劃」個案 209 宗及於提供協助／作出澄清後終結的個案 1,664 宗，並向有關機構作出了共 181 項提議，促請他們採取補救措施或改善行政。據我們了解，在本署進行調查期間，有關機構往往會展開內部檢討，並隨即採取改善措施。由此可見，本署確實發揮了改善公共行政的促進作用。對於這種「自發性」行動，本署十分歡迎和讚賞。當然，我們也必須向投訴人致意，感謝他們向本署提出投訴，從而使有關部門及機構改善公共服務。

提高公共行政的質素

6.9　有關機構透過落實本署的意見和建議，使公共行政及服務在多方面得到改善，以下是一些投訴個案的例子。

(1)　制定清晰指引和標準，使職員有效執行職務

某人因觸犯罪行而令投訴人遭受金錢損失。隨後該人被檢控定罪，法庭並頒布破產令，投訴人成為債權人。該份破產令須由控方或相關人士以書面方式擬備，供法官簽署後蓋章。然而事隔一年後，該份破產令仍未擬備，投訴人不知道應如何跟進。

本署於查訊後得悉，雖然投訴人的律師可以代為擬備破產令，但由控方（即律政司）負責應最為恰當。可是，律政司卻沒有為此訂定任何程序。律政司接受本署的提議，檢討了有關程序，並發出法律通告，訂明除法庭另有其他指令外，所有檢控律師均須負責擬備破產令。他們亦應妥為通知破產令上註明的債權人。

(2)　為跨部門的協調工作作出更好安排

某節日慶祝活動在夜間進行，投訴人深受發出的噪音滋擾，於是向康樂及文化事務署（「康文署」）和環境保護署（「環保署」）投訴。然而，由於活動屬於當地傳統文化，兩個部門只是作出勸諭，噪音卻沒有稍減。

在本署的提議下，康文署聯同環保署、民政事務總署及警務處成立了一個專責小組，與慶祝活動的主辦機構共同訂立指引和行動計劃，確保活動最遲須在晚上十一時結束。

(3)　採取措施改善處理市民的查詢／投訴

投訴人向行政長官辦公室總務室（「總務室」）投訴某政府部門。在初步回覆中，總務室表示已把個案轉交相關的決策局，由該局直接回覆投訴人，但卻沒有指明是哪個決策局。過了一段時間後，投訴人仍未收到實質回覆，他認為總務室沒有認真處理其投訴。

據本署的查訊所得，總務室在接到上述投訴後，確已把個案轉介有關決策局處理。然而，該局由於某些誤會而沒有回覆。本署提議，總務室應清楚說明將由哪個決策局或部門給予投訴人實質回覆，以提高透明度和加強問責性。總務室接納這項安排。

(4)　為屬下職員提供培訓

投訴人是一宗勞資糾紛案中的被告，其前僱員入稟勞資審裁處向她提出申索。投訴人指稱，於聆訊前的調解過程中，負責的調查主任未得她同意而代表她提出和解條件。由於此事涉及專業判斷，並非行政事宜，本署沒有跟進。然而，我們已向司法機構政務長（「政務長」）反映投訴人的不

滿，並提議為調查主任提供調解方面的培訓。

政務長接納本署的建議，已安排九名調查主任接受調解工作的培訓。其後，政務長調派其中六人專責調解事宜，並給予他們適當的指導。

(5) 落實改善服務的措施

投訴人參與競投租用某公共屋邨商場的舖位，但未能成功。他後來發現中標者並沒有承租，該舖位因此空置近半年。其後他競投租用該商場其他舖位時，也有類似情況。

本署在查訊其他相關的個案時，留意到有些中標者往往以各種手法（包括開出空頭支票）拖延承租舖位。然而，房屋署過於寬容，而且隔很久才把舖位重新推出競投。在本署提出建議後，房屋署已採取新措施打擊這類行為，包括只接受現金或本票，不接受個人支票；提高不予發還的保證金金額；當投得舖位的人放棄承租時，即轉由另一名出價最高的投標者補上；簡化重新推出舖位競投的程序；以及提醒職員嚴格執行投標文件的條款及條件。

(6) 為市民提供更清晰的資料

投訴人在入境事務處（「入境處」）的網址預約時間換領智能身份證。當他依期前往約定的入境處辦事處（位於九龍）時，職員卻告訴他該處沒有提供這項服務，並建議他前往指定的辦事處。

本署在查訊後得悉，入境處的相關網頁載有兩類預約服務，分別是（一）申請新身份證、補領身份證或更改身份證的個人資料；以及（二）換領智能身份證。然而，投訴人卻誤於申請新身份證的類別中預約時間。入境處已接受本署提議，改善網頁資料，為市民提供更清晰的指引。

6.10 除了改善公共行政質素之外，本署的工作也有助保障人權。香港須遵守若干國際人權公約，包括《公民權利及政治權利國際公約》，以及《禁止酷刑和其他殘忍、不人道或有辱人格的待遇和處罰公約》。本署與多個海外申訴專員機構一樣，肩負促進及保障人權的重任。我們會特別關注那些人權較易受到忽視的人，例如在懲教署轄下監獄服刑的囚犯。

6.11 我們曾收到一些囚犯就多項問題提出投訴，包括人身安全受威脅、醫療護理不足、受到不公平對待、不滿意獲准探訪的次數、郵件受審查，以及不滿意監獄內的生活條件等。雖然有些指稱可能沒有實質的證據，但由於囚犯都是受到禁閉，無法循正常途徑獲得資訊及其他資源，因此本署在處理這類投訴時，會格外審慎和考慮他們的處境。在本年度，我們對一宗投訴個案完成了全面調查，並建議懲教署加強保安措施，保障服刑者不會遭其他囚犯襲擊。

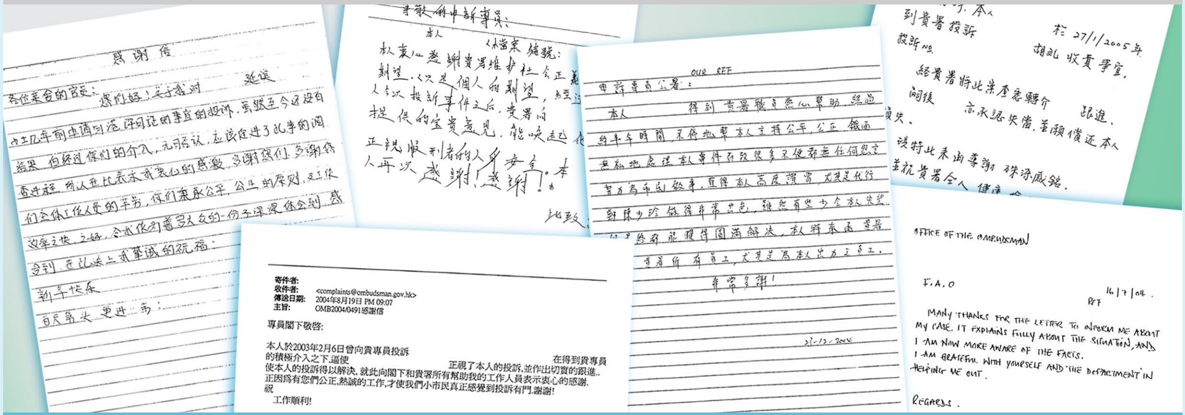
對本署服務的意見

6.12 投訴人有時會就本署的調查結果、工作程序和方法提出意見。我們會進行研究和內部審核，適當地修改運作程序。任何恰當的建議，都有助我們檢討工作和進行改革。

6.13 本署也不時收到投訴人和機構的致謝信，對我們不偏不倚、全面徹底的調查工作表示讚賞（參見**圖表6.3**）。本署視讚揚為一種鼓勵，策勉我們繼續改進。

圖表 6.3

致謝信摘錄



正面的投訴文化

6.14 無疑，投訴多因感到不滿或受屈而起，但這並不表示投訴都是消極和負面的。市民若真誠地作出投訴，亦是適當地行使公民權利。有理據的投訴可以促使政府重新檢討政策、措施和程序，由申訴專員擔當監察的角色。投訴其實可以使我們檢討不足、糾正錯誤及進行改革。公共行政也因此得以改善、發展和進步。市民和政府都應該認識到，對公共服務的錯失提出批評和投訴，確實具有積極意義。上文**第 6.9 段**所述的個案，只是其中一些例子而已。

6.15 為了向政府和市民推廣正面的投訴文化，我們在公眾教育及宣傳推廣活動方面投入不少時間和資源，有關詳情可參閱**第七章**。

7.1　本署的主要任務，是提升公共行政水平，促進優質管治。為此，我們致力加強市民及公營機構對本署職能的認識，提倡積極的服務態度和正面的投訴文化。除了透過傳媒讓市民了解我們的調查工作之外，我們還會以專題研討會及講座的形式，向公職人員介紹我們的職能及工作程序。

7.2　在國際方面，我們參考世界各地申訴專員的工作，以便精益求精，進一步改善本署的制度，同時也與他們分享工作經驗和心得。

宣傳工作

7.3　本署在電視台和電台播放的宣傳短片和聲帶，以及在公眾地方張貼的海報，已經沿用多年。在本年度內，我們修訂和更新有關內容，並且製作了新的宣傳短片，主題是申訴專員協助清除市民與政府部門和公營機構之間的障礙，確保公共服務公平公開、盡心盡力及具問責性。新的宣傳短片將於來年推出，以加深市民對本署職能的了解。

7.4　此外，我們已修訂服務便覽、宣傳單張和「投訴錦囊」等小冊子，並且製作了一套新的短片，介紹本署的權力和職能。這套短片備有廣東話、普通話和英文版本，以照顧不同訪客的需要。

7.5　本署的宣傳資料，包括年報和《申報》，均載於本署的網址***www.ombudsman.gov.hk***，可供市民瀏覽。《申訴專員條例》亦備有電子版，方便市民查閱。本署會定期更新網頁內容，讓市民知悉本署的最新發展。

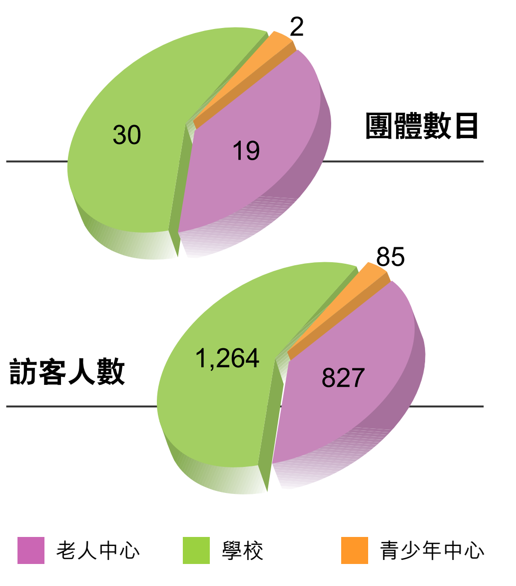
資源中心

7.6　本署的資源中心設有一個開放給市民使用的小型圖書館，館內收藏各類與申訴專員制度有關的刊物、各期《申報》、有關本署活動的錄影帶和剪報，以及世界各地申訴專員機構的年報等。在本年度內，資源中心增添了134份新的刊物。

7.7　我們定期邀請學校、青少年中心及老人中心等團體參觀本署，作為公民教育活動的一部分。本署人員通常會先帶領他們參觀資源中心，然後簡介我們的服務，互相交流意見。在本年度內，共有來自51個團體的2,176人到訪本署；而上年度則有42個團體，共2,033人。

圖表 7.1

到訪資源中心的團體數目和訪客人數



與傳媒的聯繫

7.8　《申訴專員條例》授權本人基於公眾利益，可以公布投訴個案的調查結果。因此，本署每六至八個星期便舉行一次記者招待會，公布某些投訴個案或直接調查的結果。本署會選擇一些與廣大市民有關的個案，但絕不會披露所涉人士的身份。在記者招待會上，本署會同時發表《申報》，刊載有關個案的調查結果摘要。市民也可以在本署的網頁瀏覽各期《申報》。

7.9　在本年度內，本署先後公布了五項直接調查及兩宗投訴個案的調查結果。

圖表 7.2



申訴專員主持記者招待會

圖表 7.3

記者招待會	
2004 年 5 月 20 日	• 公布有關為資助小學超額教師所作的「二零零三年優先聘用安排」的直接調查結果
2004 年 6 月 30 日	• 公布香港申訴專員第十六期年報 • 公布有關政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動的直接調查結果 • 宣布就有關金塔墳場的管理情況進行直接調查
2004 年 8 月 26 日	• 公布有關政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動的直接調查結果 • 宣布就有關政府當局執行「半山區發展的行政限制」的問題進行直接調查
2004 年 11 月 4 日	• 公布有關金塔墳場的管理情況的直接調查結果 • 宣布就有關政府當局管理街市檔位競投的情況進行直接調查
2004 年 12 月 16 日	• 公布有關公眾泳池發現紅蟲事件的直接調查結果
2005 年 1 月 20 日	• 宣布就有關房屋署監管物業服務公司的情況進行直接調查 • 公布兩宗不披露個案所涉人士身份的投訴： —有關六個政府部門未能有效解決市民在公眾地方晾曬衣物問題的投訴 —投訴破產管理署沒有及時跟進涉及破產罪行的舉報

7.10　為了推廣優質公共行政，本人與傳媒保持良好的工作關係，不時與記者會面及接受訪問，與他們分享工作心得。

與立法會議員會晤

7.11　本署與社區領袖和組織保持密切聯繫，爭取他們支持本署的工作。申訴專員每年至少與立法會議員舉行一次會議（通常在十二月），講述本署的最新工作計劃。鑑於近期若干引起公眾關注的重大問題都不在申訴專員職權範圍之內，有議員要求提早檢討申訴專員的權力及權限。他們所關注的是《申訴專員條例》對調查工作的限制。本署現正着手進行有關的檢討（參見**第二章**）。

太平紳士的支持

7.12　本署自一九九六年起推行「太平紳士協助推廣計劃」，至今已有381位太平紳士參加。他們熱心支持推廣申訴專員制度。本署經常安排參加計劃的太平紳士到各政府部門和公營機構參觀訪問，讓他們認識這些機構的運作和管理。在本年度內，他們參觀了消防處、九廣鐵路西鐵及入境事務處，大家都認為這類考察活動讓他們得以了解不同範疇的公共行政工作。

圖表 7.4



太平紳士參觀入境事務處

專業顧問

7.13　本署在調查工作中，不時需要各方面的專家提供意見和協助。申訴專員自一九九四年開始委任顧問，任期為三年。他們都是學有專長、經驗豐富的專業人士。在二零零四年十二月任期屆滿的顧問，大都樂意接受邀請，續任三年。對於他們多年的支持，本人謹此致謝。

7.14　專業顧問名單載於**附件 13**。

申訴專員嘉許獎

7.15　申訴專員嘉許獎在一九九七年設立，目的是要提升公共行政水平及促進優質服務。我們希望表揚那些在本署進行調查時通力合作，對投訴積極作出回應，致力消除行政失誤的政府部門、公營機構和公職人員。

7.16　在二零零四年八月舉行的申訴專員嘉許獎頒獎典禮上，共有18個部門及機構的21名公職人員獲得嘉許。

圖表 7.5



申訴專員與得獎者合照

圖表 7.6

二零零四年得獎機構一覽
• 康樂及文化事務署（大獎）
• 房屋署
• 社會福利署

圖表 7.7

二零零四年得獎公職人員一覽

機構	*得獎人數*
入境事務處	2
土木工程拓展署	1
水務署	1
司法機構	1
市區重建局	1
房屋署	1
社會福利署	1
屋宇署	1
食物環境衞生署	1
香港海關	1
香港郵政	1
海事處	1
強制性公積金計劃管理局	1
税務局	2
運輸署	2
影視及娛樂事務管理處	1
學生資助辦事處	1
醫院管理局	1

7.17 市民不時會問：為何那些行政失當且備受批評的部門和機構仍能獲獎？事實上，這個獎項的目的是鼓勵他們繼續努力，不斷進步。我們所注重的是他們有否提高服務水平。

7.18 那些服務與民生息息相關的政府部門和公營機構，因經常與普羅市民接觸，並且擁有廣泛權力，難免容易成為市民投訴的對象。這些部門和機構的職員若是穿着制服和負責執法行動，就更容易成為批評的目標。然而，他們既已竭盡所能，以積極的態度提供優質服務，妥善處理投訴和改善工作制度，所付出的努力應該獲得肯定。我們也應鼓勵他們協助本署的調查工作及落實有關建議。

「投訴處理」專題研討會

7.19 本署每年都為公職人員舉辦「投訴處理」專題研討會，藉此提升政府部門和公營機構處理投訴的專業水平。參加者可以互相交流經驗，並直接向我們提出他們所關注的問題。

7.20 過往的研討會只集中於討論處理投訴及提供服務等原則性問題。在本年度，本署特別委託國際糾紛決議事務所（香港）有限公司負責安排。為期一天的研討會以「與投訴人溝通」為主題，在二零零五年三月舉行，參加者都是熟悉或負責處理投訴的人員。研討會透過講座、遊戲及角色扮演，為參加者提供個人培訓。由於這次研討會以互動形式進行，本署只能邀請約一百人參加，不能像往年那樣接待較多人出席。申訴專員親自考慮每個部門及公營機構提名的參加者，確保這次活動能夠達到最大的效益。

7.21 參加者會後均給予高度的評價。大部分都認為研討會讓他們更加明白談判及調解工作，令他們更有信心與投訴人溝通。他們表示樂意回去與同事分享這次經驗。

圖表 7.8



國際糾紛決議事務所的代表在專題研討會上，講述如何以談判排解糾紛

為特定對象舉辦研討會

7.22　除了與市民接觸外，本署還會與一些特定的對象保持聯絡。由於社會工作者、立法會議員和區議員的助理經常會把市民的投訴轉介本署，我們在二零零四年十月及二零零五年一月為他們舉辦了兩次研討會，以增加他們對本署職能、職權範圍及工作程序的認識。兩次研討會共有二百多名參加者出席。

圖表 7.9



在研討會上，本署人員與社會工作者分享處理投訴的經驗

講座

7.23　愈來愈多公職人員明白到，處理投訴是公共服務的重要一環。事實上，投訴也促使他們注意不斷改進。為協助他們應付職務上的需要，本署不時出席講座和舉辦培訓課程。在本年度內，本署為政府部門和大學預備了七次講座，由高級人員向參加者介紹本署的職能，答覆有關運作方面的提問，並與他們分享經驗。

與其他機構的聯繫

7.24　香港申訴專員是國際申訴專員協會的成員，也是亞洲申訴專員協會的創辦會員。在二零零四年九月，本人再度獲選為國際申訴專員協會的秘書長。目前本人同時兼任這兩個協會的秘書長，積極參與他們舉辦的活動。事實上，與世界各地的申訴專員機構保持密切聯繫，對有效促進申訴專員制度的專業化發展，是十分重要的。本人感到非常榮幸，可以在二零零五年十一月於香港主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議。

7.25　本人在本年度的考察活動和出席的會議載於**附件 15**。

與內地的交流活動

7.26　本署與中國監察學會自一九九六年訂立交流計劃之後，雙方便隔年輪流互訪。二零零四年十一月初，中國監察學會一個十人代表團訪港七天。本署安排他們參觀了多個政府部門和公營機構，讓他們親身認識香港的法律及行政制度。這些都是難得的交流機會，可以促進彼此的了解。在下年度，申訴專員將率領本署一個代表團到內地交流訪問。

7.27　此外，內地亦不時有團體前來本署參觀訪問，以了解申訴專員制度及本署的職權範圍。在本年度內，本署接待了十個團體共 113 人，並為他們舉辦講座。

7.28 申訴專員公署的訪客名單載於**附件 14**。

圖表 7.10



申訴專員與中國監察學會代表團合照

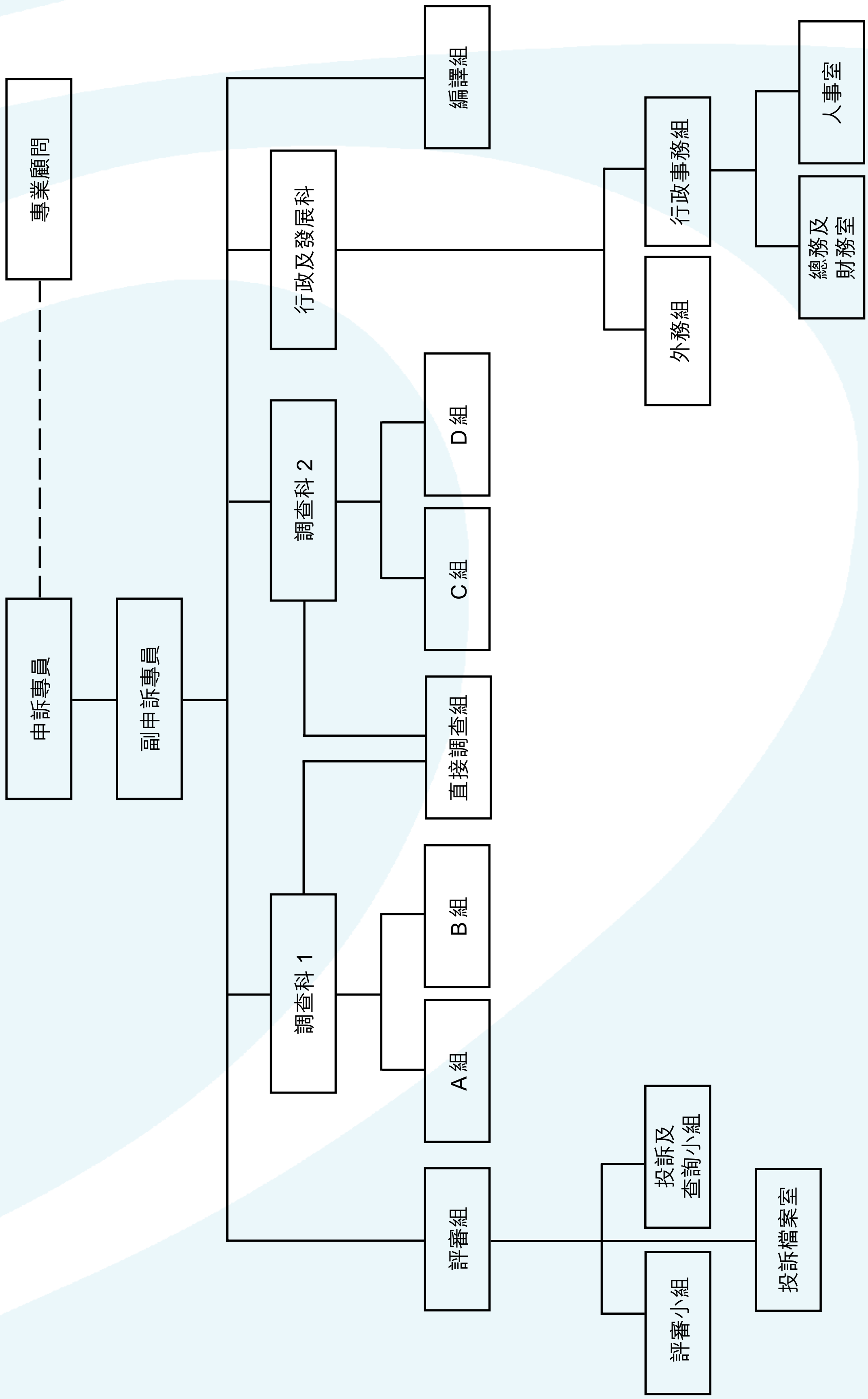
意見調查

7.29 本署不時進行意見調查，收集市民的意見，藉以檢討及改善我們的服務。去年，我們曾透過政府統計處完成一項「主題性住戶統計調查」，調查結果有助我們制訂社區關係策略。其中一個例子，是調查顯示市民不大清楚儘管沒有人提出投訴，申訴專員也有權主動展開調查。在我們加強宣傳直接調查工作後，顯然有更多市民知悉本署這項職能（參見**第三章**）。

7.30 本署非常重視市民的意見，尤其是那些曾向本署查詢或投訴的市民。在二零零四年四月至六月期間，我們以不記名方式，進行了一項問卷調查，衡量市民對我們的期望，藉此提升服務水平及修訂工作程序。在本署接觸的 827 名曾經投訴的市民當中，有 260 人作出回應，回應率達 31.5%。這次調查結果顯示大部分受訪者都滿意我們的服務，我們亦從中找出工作方法上可以改善的地方。

附件 1 組織圖

申訴專員公署組織圖



用語詞彙

不成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條訂明的「行政失當」一詞的定義，全面調查投訴所針對的行動／應採取而沒有採取的行動／決定後，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若沒有發現任何行政失當之處，則該宗投訴便被評斷為「不成立」。

中止調查投訴

這是指申訴專員根據《申訴專員條例》第7(1)條或第11A條，停止就投訴進行查訊。原因可能是本署在展開查訊後，認為有該條例第 8 條（與附表 2 共同訂明）或第 10 條所列的情形，又或是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等緣故。

未能就投訴是否成立作出定論

這是指在全面調查後，由於所蒐集到的證據互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏獨立證人提出佐證，以致無法就投訴個案得出結論。

全面調查

這是指在接到投訴後，根據《申訴專員條例》第 7(1)條展開的調查工作。

成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條訂明的「行政失當」一詞的定義，全面調查投訴所針對的行動／應採取而沒有採取的行動／決定後，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若本署在全面審研後發現整體上有行政失當之處，則該宗投訴便被評斷為 「成立」。

有可能成為正式投訴的個案

這是指投訴人向某個機構提出，而只是把投訴信副本送交本署備案的投訴。這類個案被視作完全無須跟進或暫時無須跟進的投訴。然而，假如有關機構沒有適當地跟進，申訴專員可能決定介入。

行政失當

這是指《申訴專員條例》第2條中訂明的「行政失當」行為。基本上，行政失當是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括：不合理的行為、濫用權力或職權、不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤、無禮或不為受行動影響的人着想等行為。

附件 2 用語詞彙

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是某個或多個機構或其職員的不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到個別投訴人或整個法人團體，令其感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。但是，申訴專員會視乎該投訴的性質或嚴重程度，仍可能決定展開或繼續調查。

投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》第 8 條與附表 2 共同訂明，申訴專員不得調查的行動或事項。

投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

這是指申訴專員認為投訴人所指稱的事項不成立，然而本署在調查過程中，卻發現被投訴的機構另有嚴重行政失當之處的投訴個案。在這情況下，儘管投訴人沒有就那些方面提出具體投訴，申訴專員仍會批評其中有欠妥善的地方，並把個案評斷為「投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處」。

受條文所限不得調查

這是指由於《申訴專員條例》第 10 條的規限，調查工作不得進行。

直查項目的審研工作

這是指本署審研某個關乎公眾利益或廣受市民關注，而本署亦認為可能值得進行直接調查的課題的過程。在審研過程中，本署會收集相關的背景資料，評審市民關注的程度，並考慮有關機構所採取的任何補救行動。這類審研工作有時亦稱為「小型直接調查」。

直接調查

這是指儘管沒有接到投訴，申訴專員根據《申訴專員條例》第7(1)條，就某些行政制度上或廣受市民關注的事項主動進行的調查。

初步查訊

這是指根據《申訴專員條例》第 11A 條展開的查訊，以決定是否需要進行全面調查。

用語詞彙

查詢

查詢是指要求本署提供資料或意見，並不是一宗投訴。

部分成立

這是指本署根據《申訴專員條例》第2條訂明的「行政失當」一詞的定義，全面調查投訴所針對的行動／應採取而沒有採取的行動／決定後，按其嚴重程度而對個案作出的評斷。倘若只發現其中某一或某些方面有行政失當之處，則該宗投訴便被評斷為「部分成立」。

提供協助／作出澄清

這是指一種初步查訊的方式，本署會向被投訴的機構收集所有看來是相關的資料。假如資料已足以解釋有關投訴的問題，本署會把調查結果和觀察所得告知投訴人，並建議事涉機構採取適當的補救行動和改善措施。若仍認為需要進一步查訊，則會展開全面調查。

調查

這是指根據《申訴專員條例》第7(1)條進行的調查工作，可以是就投訴而展開的全面調查，又或是儘管沒有接到投訴而本署主動進行的直接調查。

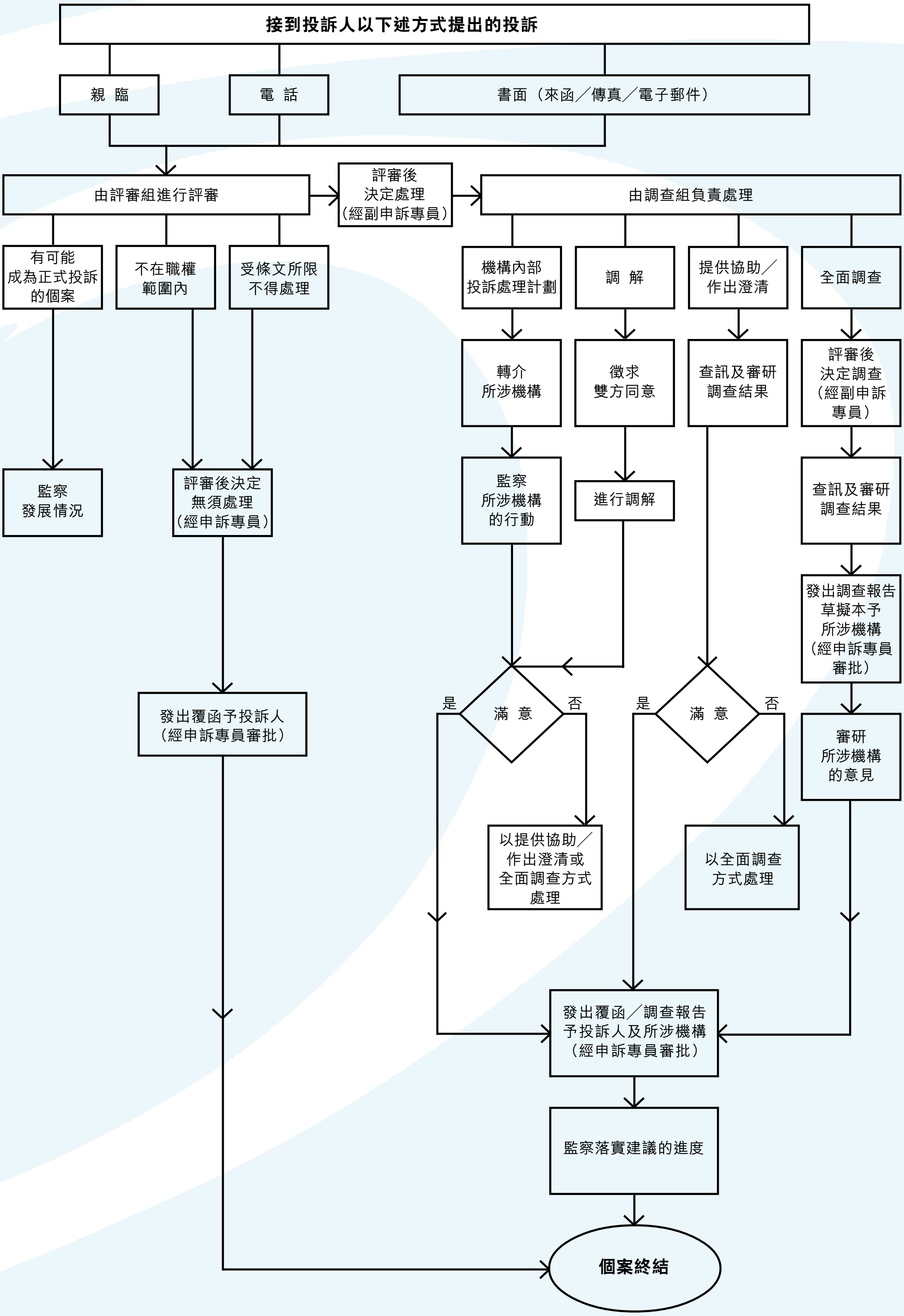
調解

這是指在事涉各方自願的情況下，根據《申訴專員條例》第11B條進行的過程。投訴人與有關機構的代表自願會面，商討彼此願意接受的解決方法，並由本署的調查員擔任中立的調停人。

機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）

這是指一種初步查訊的方式。對於性質較簡單的投訴個案，本署在取得投訴人同意後，會轉介被投訴的機構，由該機構直接進行調查及回覆投訴人，並把回覆的副本送交申訴專員。在這些情況下，申訴專員或會要求有關機構就其回覆提交特定的資料、監察處理的進展和審核回覆的內容；若對有關機構的回覆感到不滿意，便會決定介入。

附件 3 處理投訴流程圖



接到投訴人以下述方式提出的投訴
親 臨
電 話
書面（來函／傳真／電子郵件）
由評審組進行評審
評審後決定處理（經副申訴專員）
由調查組負責處理
有可能成為正式投訴的個案
不在職權範圍內
受條文所限不得處理
機構內部投訴處理計劃
調 解
提供協助／作出澄清
全面調查
轉介所涉機構
徵求雙方同意
查訊及審研調查結果
評審後決定調查（經副申訴專員）
監察發展情況
評審後決定無須處理（經申訴專員）
監察所涉機構的行動
進行調解
查訊及審研調查結果
發調查報告草擬本予所涉機構（經申訴專員審批）
發出覆函予投訴人（經申訴專員審批）
是
滿 意
否
是
滿 意
否
審研所涉機構的意見
以提供協助／作出澄清或全面調查方式處理
以全面調查方式處理
發出覆函／調查報告予投訴人及所涉機構（經申訴專員審批）
監察落實建議的進度
個案終結

附件 4 有關履行服務承諾的統計數字 (二零零四年四月一日至二零零五年三月三十一日)

(A) 查詢

	回覆時間		
致電或親臨本署提出的查詢 *	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
	11,792 (100%)	0	0
以書面提出的查詢 *	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
	39 (95.12%)	1 (2.44%)	1 (2.44%)

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴

	回覆時間		
初步評審／發出認收函件 *	5 個工作天內（目標：80%）	6 至 10 個工作天內（目標：20%）	10 個工作天後
	2,905 (94.04%)	128 (4.15%)	56 (1.81%)

* 不包括有可能成為正式投訴的個案，以及不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案。

	不在職權範圍內或因受條文限制而不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	10 個工作天內 (目標:70%)	11 至 15 個工作天內 (目標:30%)	15 個工作天後	少於 3 個月 (目標:60%)	3 至 6 個月內 (目標:40%)	6 個月後
	682 (62.63%)	374 (34.34%)	33 (3.03%)	1,331 (43.29%)	1,652 (53.72%)	92 (2.99%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
要求由專人帶領參觀本署的團體數目	5 個工作天內	5 個工作天後
	44 (100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體數目	10 個工作天內	10 個工作天後
	7 (100%)	0

附件 5　主動進行直接調查的準則

根據《申訴專員條例》第 7(1)(a)(ii)條，申訴專員獲賦予權力，即使沒有接到有關某些事項的投訴，仍可以就這些事項主動進行調查。

有了這項權力，申訴專員可以更加積極主動，處理一些關乎廣大市民利益及廣受關注的問題。直接調查在下列幾方面尤其能夠發揮作用：

(a)　徹底跟進單靠調查投訴也不一定能解決的各項制度上的問題；

(b)　解決制度上和程序上的流弊，防患於未然；以及

(c)　處理那些未必是投訴所針對，但卻相信或懷疑是引起投訴的根本問題，從而徹底地解決周而復始的投訴。

申訴專員已制定下列概括的準則，作為決定是否就某些事項進行直接調查的考慮因素：

(a)　該事項關乎公共行政，並涉及《申訴專員條例》所界定的指稱或涉嫌行政失當的行為；

(b)　該事項必須是相當重要和複雜，代表社會上普羅大眾或最低限度代表社會某階層的整體利益、意願或期望；

(c)　個別人士受屈的個案通常不會是直接調查的對象，因為感到受屈的個別人士沒有理由不能自行提出投訴；

(d)　投訴事項因《申訴專員條例》第 10(1)條所限，例如投訴由匿名者提出、投訴人並非受屈人士等而致不能採取行動，惟申訴專員認為事關重大；

(e)　該事項通常不會經由法庭或根據任何條例設立的審裁處審理，或按常理估計，受該事影響的人應不會向法庭或任何審裁處尋求補救；以及

(f)　衡量不進行直接調查的後果，然後決定當時是否進行直接調查的適當時候。

以上所述只不過是一些準則，內容並非鉅細無遺。申訴專員是否進行直接調查，主要仍須視乎實際情況和有關問題而定。

附件 6 已完成的直接調查一覽表

一九九四至九五年度

1. 違例建築工程

一九九五至九六年度

2. 紓緩公共房屋擠迫居住環境
3. 外地家庭傭工的住宿安排
4. 新界豁免管制屋宇違例建築工程

一九九六至九七年度

5. 公共及私人建築物的緊急車輛通道及消防裝置
6. 水管爆裂問題
7. 在處理以生活上的理由而提出的調遷申請方面，社會福利署與房屋署之間的協調問題
8. 有關政府診療所及公營醫院普通科門診服務的若干問題
9. 教育署延遲辦理一名弱聽學童要求入讀特殊學校的申請

一九九七至九八年度

10. 政府部門電話查詢熱線服務
11. 漁農處管理的漁業發展貸款基金
12. 因豪雨持續下降而作出的學校停課安排
13. 發售特別郵票及具集郵價值物品
14. 的士發牌制度
15. 渠務署與環境保護署在防止公眾泳灘受污水污染方面的協調情況
16. 房屋署就其管理的居者有其屋計劃屋苑收取管理費事宜

附件 6 已完成的直接調查一覽表

一九九八至九九年度

17. 衞生署轄下藥房的配藥服務
18. 貿易署處理貿易文件的事宜
19. 房屋署根據居者有其屋計劃、私人機構參建居屋計劃及自置居所貸款計劃收回租住公屋單位事宜
20. 補習學校註冊事宜
21. 赤鱲角新機場的籌備啟用及實際運作
22. 食肆發牌制度
23. 有關進口藥劑製品的事宜

一九九九至二零零零年度

24. 幼稚園的註冊及視察事宜
25. 公共屋邨內私家診所及牙醫診所服務的提供和管理情況
26. 二手汽車／電單車及相關零件進出口、貯存及運載事宜的監管機制

二零零零至零一年度

27. 本地旅行代理商營辦訪港旅行團事宜的監管機制
28. 有關僱員再培訓局提供再培訓課程的若干問題
29. 受土地發展公司發展計劃影響的臨時市政局設施租戶及檔戶的搬遷安排
30. 有關管理政府火葬場的若干問題
31. 沒有持身份證明文件而擬出／入境、或在出入境管制站被發現或被遣返香港的人出入境的管制程序

二零零一至零二年度

32. 有關旅客涉嫌使用偽造或其他可疑旅行證件事宜的處理程序
33. 有關房屋委員會及房屋署管理建築工程的事宜
34. 有關公開考試的安排
35. 在禁煙區及公共交通工具上執行禁止吸煙法例的機制

附件 6　已完成的直接調查一覽表

二零零二至零三年度

36. 教育署為分配二零零一年中學學位而作出的應變及紓緩措施
37. 有關香港康體發展局資助體育活動的安排
38. 有關拍賣車輛登記號碼的安排
39. 醫院管理局轄下醫院處理病人失蹤的機制
40. 有關監管慈善籌款活動的安排
41. 民政事務總署在協助成立業主立案法團方面所擔當的角色

二零零三至零四年度

42. 根據《教育條例》推行普及基礎教育的情況
43. 綜合電話查詢中心的運作
44. 民政事務總署在大廈管理及維修方面為業主及業主立案法團提供的協助
45. 防止濫用綜合社會保障援助計劃的機制
46. 香港考試及評核局如何妥善保管考試答卷

二零零四至零五年度

47. 為資助小學超額教師所作的「二零零三年優先聘用安排」
48. 政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動
49. 政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動
50. 金塔墳場的管理情況
51. 公眾泳池發現紅蟲事件

民政事務總署

政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動

背景資料

鑑於市民大眾相當關注，申訴專員進行了一項直接調查，審研民政事務局（「民政局」）和民政事務總署（「民政總署」）就《建築物管理條例》（第344章）（「條例」）所採取的執法行動是否適切有效。

《建築物管理條例》

2. 條例界定業主立案法團（「法團」）和管理委員會（「管委會」）的責任和權力，包括管理和維修大廈公用地方，製備預算和帳目，以及保存財務和會議記錄。條例又授權業主監察法團／管委會的運作，包括查閱及索取法團的預算和帳目副本，以及在不少於5%的業主要求下，要求管委會主席就指明的事宜召開法團的業主大會。

3. 民政事務局局長（「民政局局長」）作為條例的主管當局，獲條例第40A條授權視察大廈的公用地方，出席法團的業主大會，以及查閱和索取法團的預算、帳目、文件和記錄副本。民政局局長可命令大廈的管委會委任建築物管理代理人管理大廈；就條例訂明的罪行提出檢控；以及向土地審裁處申請頒令解散管委會，並且委任管理人。

執法行動的記錄

4. 自條例制定以來，民政局局長：

(a) 從未提出檢控；

(b) 從未引用其權力；以及

(c) 從未向土地審裁處申請法庭命令。

5. 在二零零零年八月至二零零三年七月期間，民政局／民政總署接到市民六宗要求檢控的個案及八宗要求引用民政局局長權力的個案。當局拒絕了所有這些要求。

觀察所得及意見

視察

6. 民政總署人員每年最少會探訪私人大廈一次，以便了解大廈的一般情況和法團／管委會的運作，但並非為了採取執法行動。根據條例，民政局／民政總署須擔當執法者／執行者的角色，因此該署人員在實地視察或與法團／管委會開會時，理應留意有沒有違反條例的情況。民政總署現時供法團／管委會和業主參考的有關大廈管理的小冊子，並沒有列明條例的主要要求。

檢控行動

7. 市民要求檢控的個案，都由民政局／民政總署內職位較低的人員審查。他們並沒有獲民政局局長正式授權，也沒有就處理這些個案定期向民政局局長匯報。而且，當局在處理和回覆其中某些個案時，出現了嚴重的延誤。

8. 民政局／民政總署對明顯的違例個案都沒有嘗試提出檢控，對違例者採取了長期或甚至無限期寬容的態度。他們在考慮應否建議提出檢控時，只側重證明不提出檢控的做法是合理的。可是，長期坐視違例情況，只會使違例者漠視執法行動及藐視法律。

9. 民政總署有關檢控行動的指引並不足夠，因為當中沒有清楚説明在甚麼情況下，應引用條例賦予民政局局長的視察權力，以調查指稱的違例情況。此外，指引亦沒有提述律政司的角色。

引用民政局局長的權力

10. 在決定應否根據條例第40A條引用民政局局長的視察權力之前，民政總署會考慮是否已有表面證據，證明有違反條例的情況，又或大廈出現嚴重的管理問題。根據條例所取得的文件和資料只會供民政局局長使用，不會向業主披露。然而，民政總署在有關的指引中，並無清楚説明這些考慮因素和限制。指引亦沒有解釋民政總署如何評定大廈管理問題的嚴重程度，以決定是否行使上述法定權力。此外，關於如何根據條例的其他條文引用民政局局長的權力，該署亦沒有制訂指引。

投訴和糾紛

11. 民政總署的訓令訂明，該署人員只負責提供意見，又或為糾紛提供非正式的調解，但不會擔任仲裁或監督的角色。假如爭議各方不接受民政總署的意見或調解不成功，該署會建議受影響的人士考慮爭取不少於5%的業主的支持，要求管委會主席召開法團的業主大會，或者向土地審裁處申請審理案件。然而，這些法定途徑本身都有缺點和限制（參見第 15 及 17 段）。

12. 民政總署向法團推廣運用公司管治的概念，以及加強為管委會委員提供的培訓，都有助減少有關大廈管理的投訴和糾紛。這是可喜的現象，民政總署應繼續努力。

調解服務

13. 與法定途徑相比，調解方法有明顯的好處：可以更迅速地解決糾紛，費用較低，而且不會損害事涉各方的關係。調解過程是保密的，規則和程序簡單而靈活。然而，調解本身也不無限制。爭議各方必須自願接受調解，倘若他們一直水火不容，又或曾經對簿公堂，則他們同意調解的機會便較低。

14. 在兩個專業調解組織的協助下，民政總署自二零零二年年中開始推行一項試驗計劃，為市民提供免費調解服務。然而，這項計劃尚未經過徹底的測試。每宗個案只限三個半小時的調解服務，勉強只能夠處理簡單直接的糾紛。該署並沒有為這項試驗計劃訂定全面安排，也沒有印備宣傳小冊子。

召開業主大會

15. 要取得足夠的業主人數（5%）同意召開法團的業主大會，有時會相當困難；要有足夠的法定人數出席大會，則更加困難。管委會主席可以拒絕召開業主大會而不會受到懲罰。他們假如不願意召開大會，亦可使用各種手段，拖延或阻撓業主提出召開業主大會的合法要求。

16. 上述不當行為並不罕見。可惜民政總署未能協助業主或向本署提供有關的統計數字。為保障業主的權益，民政局局長應獲授權，在業主提出召開大會的合法要求被無理拒絕或受到阻撓時，可以命令管委會召開業主大會。

由土地審裁處裁決

17. 向土地審裁處申請就糾紛作出裁決，由於須進行法律程序，故此可能花費大量金錢和時間。此外，該處能夠提供的解決問題方法實在有限。在「一方贏一方輸」的情況下，鄰里關係亦很可能受損。更糟的是，敗訴的一方可能會向較高級的法院上訴，因而耗費更多金錢、時間和人力。

18. 於這些原因，業主往往不願意向土地審裁處申請審理案件。公眾要求簡化大廈管理糾紛的裁決機制，而民政總署已就關於成立「大廈管理審裁處」及「智者裁判小組」這兩項建議進行研究。

建議

19. 申訴專員向民政局及民政總署提出以下建議：

執法行動

(a) 積極主動地留意違例的情況，並訂立更清晰的指引和程序，以便查核及跟進。

(b) 編訂一份新的指南或修訂現有的指南，使法團／管委會和業主對條例有更深入的了解。

(c) 檢討及修訂民政局／民政總署對於是否提出檢控建議的考慮因素的解釋，並據此對明顯違例者採取檢控行動。

(d) 在指引中說明民政局局長根據條例進行視察的權力，以及律政司在檢控中的角色。

(e) 在指引中清楚列明引用條例第 40A 條的重要考慮因素和限制。

制度及程序

(f) 正式授權屬下人員處理要求採取執法行動的個案，並建立制度，定期向民政局局長匯報。

(g) 在指引中加入行政措施，包括發出覆函的時限的服務承諾，確保要求採取執法行動的個案得到適當及迅速的處理。

(h) 就處理違例情況的投訴擬訂特定的指示，並採取措施確保這類投訴得到迅速的處理，以及妥善地保存和分析有關的統計數據。

調解服務

(i) 延長調解服務試驗計劃並改善其運作，以便準確地測試公眾對於以調解方法解決大廈管理糾紛的接受程度，以及服務的成效。

法定途徑

(j) 修訂條例，讓主管當局可以命令管委會就指定的事宜召開法團的業主大會。

(k) 加快與各有關方面的討論和諮詢，及早制定一套簡單有效的大廈管理糾紛裁決機制。

20. 民政局／民政總署承諾會仔細考慮及研究如何有效地落實各項建議。

後記

21. 本署曾先後三次就政府當局對大廈管理提供的服務和所採取的行動進行直接調查，今次可說是最後的總結：

(a) 民政總署在協助成立法團方面所擔當的角色（二零零三年三月公布）；

(b) 民政總署在大廈管理及維修方面為業主和法團提供的協助（二零零三年十一月公布）；以及

(c) 政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動（二零零四年六月公布）。

二零零四年六月

房屋及規劃地政局、屋宇署、地政總署及民政事務總署

政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動

背景資料

《建築物條例》規定，所有建築工程須先獲屋宇署署長（作為建築事務監督）批准。然而，根據政府當局適用於原居村民的「小型屋宇政策」(「丁屋政策」)，在新界興建的村屋如符合訂明的高度和大小限制，可獲豁免《建築物條例》的部分規定。地政總署是審批這些新界豁免管制屋宇（俗稱「丁屋」）的主管當局。

2. 未經屋宇署或地政總署批准的建築工程，均屬於違例建築工程。最常見的例子有天台搭建物、簷篷、圍封的露台等，而最嚴重的是整棟村屋都未經審批。新界村屋違例建築工程是一個存在已久的問題。

3. 一九九六年，申訴專員曾就此課題主動進行一項直接調查，並已向有關部門提出建議，以期採取更有效的執法行動。然而，有關情況在近年未有改善，反而變本加厲。因此，申訴專員於二零零三年十一月決定進行第二次直接調查，審研導致新界村屋違例建築工程問題日益嚴重的原因，以及地政總署和屋宇署所採取的執法行動是否適切有效。

問題的嚴重程度

4. 由於資源緊絀，地政總署和屋宇署都沒有優先處理新界村屋違例建築工程問題。二零零三年，地政總署表示，在新界九個地區當中，有五個地區的問題屬於嚴重：在某些地區，針對現有的違例建築工程所採取的行動要50年以上才能完成。

權力與執行機構

5. 屋宇署設有特別行動組，負責對付正在施工的違例建築工程（即「正在施工的個案」），並透過合約承辦商採取執法行動。該署向違例者發出清拆令，並檢控不遵從清拆令的業主。地政總署轄下各分區地政處的契約執行小組，則負責對新界村屋違例建築工程採取執行批約條款行動。這類行動包括發出警告信、在土地註冊處相關物業契約上登記警告信、清拆違例建築物、收回土地和取消土地契約。

執法行動的策略

6. 二零零一年，房屋及規劃地政局成立了一個跨部門的內部工作小組，為遏止違例建築工程制定策略。在有關策略下，屋宇署會對正在施工的個案優先採取行動，而地政總署則對公然違規的個案優先採取行動，但會容忍輕微的違規情況。地政總署會按照各分區地政處的執行批約條款行動計劃，對所有其他個案採取適當行動。

原居村民豁免差餉

7. 民政事務總署（「民政總署」）有權豁免原居村民繳納差餉，條件之一是有關村屋須沒有違例建築物。此舉可協助遏止違例建築工程問題惡化。

觀察所得及意見

8. 在是次調查中，本署有以下觀察所得：

(a) 新界村屋是政府的「丁屋政策」不可或缺的一部分，這項政策已制定多年。由於新界日益現代化，本署認為當局應檢討這方面的政策。

(b) 當局長期沒有採取適切的執法行動，導致業主和違例者藐視法規，不尊重執法當局。由於地政總署往往沒有徹底採取執法行動，其公信力亦受到質疑。

(c) 二零零一年成立的工作小組針對正在施工的個案和公然違規的個案優先採取執法行動，是正確的方向。不過，這個策略未能處理資源緊絀和執法措施本身的局限等根本問題。

(d) 地政總署執行批約條款的個別措施有其本身的局限，以致遏止問題的成效不大。

(e) 人手短缺問題會繼續影響執行批約條款行動。

(f) 由於各分區地政處的做法不一，可能招致業主指責當局處事不公。

(g) 地政總署總部有責任提供指引，協助地區人員應付執行批約條款行動時所遇到的困難，但該署在這方面的工作卻做得不多。

(h) 地政總署與屋宇署對正在施工的個案意見分歧，使他們未能在執法行動上取得協調，令市民覺得他們互相推卸責任。

(i) 政府當局執法不嚴，令業主和村民一直以為分區地政處會容忍違例建築工程，導致契約執行小組在行動中遭到投訴和反對。

結論及建議

9. 本署理解政府不可能在短期內完全解決這個嚴重問題，因此，當局應制定策略和採取措施，有效地加以遏止。申訴專員向房屋及規劃地政局、地政總署、屋宇署和民政總署提出共 18 項建議：

整體方向

(a) 檢討現行執法策略，擬定實際可行的執法政策，遏止新界村屋的違例建築工程。

(b) 研究可否以徵收罰款的辦法，理順現有那些不危險、不嚴重，因而可以容忍的違例建築工程。

(c) 定期利用鳥瞰照片，評估和監察新界村屋違例建築工程的情況。

執法行動

(d) 檢討這次調查所發現的效率欠佳之處，以便制定改善措施和訂立目標。

(e) 加強針對沒有遵從清拆令的正在施工的個案的行動。

(f) 研究可否擴大現行針對正在施工的個案的行動，把剛完成的違例建築工程也納入行動內。

(g) 密切監察執行批約條款行動，確保行動徹底完成，並只在具有充分理由下才中止行動。

(h) 針對未清拆的違例建築物及再次違規的業主，制定行動計劃。

(i) 擬定一項計劃，對付未經批准的四或五層高的屋宇。

(j) 因應不同地區的差異，盡量統一各分區地政處在執法行動方面的做法。

合作與協調

(k) 解決地政總署與屋宇署之間就正在施工的個案行動上的分歧。

(l) 成立一個聯合小組，處理正在施工的個案和新的違例建築工程。

善用資源

(m) 為前線人員提供培訓和指導，給予他們更大的信心。

(n) 簡化程序和工作步驟，重新調配人手，善用有限的資源。

加強宣傳

(o) 廣泛宣傳政府的修訂策略，公布周知。

(p) 徵求鄉議局的協助，向村民解釋和宣傳政府對違例建築工程的立場。

(q) 廣泛宣傳地政總署有關購買村屋須知的小冊子，提醒新界村屋的準買家注意違例建築工程的風險。

監察豁免差餉的村屋

(r) 訂立一個機制，由地政總署查核發現有違例建築物的物業業權，核對業主是否獲得豁免差餉；如有的話，即向民政總署匯報，由該署採取行動。

結語

10. 房屋及規劃地政局、地政總署、屋宇署和民政總署大體上接納本署的結論和各項建議。

二零零四年八月

食物環境衞生署

金塔墳場的管理情況

背景資料

本署曾經處理一宗投訴（傳媒亦有報道），投訴人表示十幾年來一直到金塔墳場拜祭其亡妻，但後來才知悉多年來拜祭的竟是空墳。有鑑於此，申訴專員決定就金塔墳場的管理情況主動展開直接調查。

金塔墓穴的管理

2. 食物環境衞生署（「食環署」）自二零零零年一月一日開始接管所有金塔墳場。可惜，由於未能全面查核原本的墓穴記錄，而數據資料轉移過程亦出現偏差，加上不少非法殮葬及撿拾骨殖的情況一直未被發現，令記錄不可靠。食環署人員須實地視察，才能確定騰出的墓穴是否可以重新編配。故此，騰出的金塔墓穴一般需要三個星期才能編配，而新的墓穴則可在一天內辦妥編配手續。

3. 未獲食環署許可而進行殮葬或撿拾骨殖，屬刑事罪行。可是，該署並沒有既定程序，以防止、阻嚇或偵查這等違法行為。故此，未被發現的非法殮葬及撿拾骨殖個案數字難以確定。

觀察所得及意見

4. 金塔墳場面積廣闊，加上墓穴數目眾多，管理相當困難。然而，這絕不能作為監管不力的藉口。

5. 由於沒有一套完整和準確的金塔墓穴記錄，以致金塔墳場的管理欠缺效率和成效。食環署承認，若非經過全面勘查，不可能掌握非法殮葬及撿拾骨殖的實際數目。鑑於食環署過去三年編配墓穴的收入共達1,450萬元，本署認為該署有必要進行全面勘查，亦應可以負擔有關的開支（估計費用為230萬元）。

6. 現行針對非法殮葬及撿拾骨殖的措施全無系統，而且缺乏成效。該署從未考慮提出檢控。對於已發現的違例個案，跟進行動一直緩慢和拖拖拉拉。本署認為這種情況絕不理想，也不能接受。食環署的態度好像漫不經心，而且近乎麻木不仁。

7. 祭祀先人是我國的傳統文化風俗。可惜由於後人移民外國或感情淡薄，又或者因為沒有後嗣，這種習俗似乎漸被淡忘。政府應負起社會責任，提倡、鼓勵和繼承這種慎終追遠的傳統孝思。

建議

8. 申訴專員向食物環境衞生署署長提出以下建議：

一般情況

職員態度

(a) 向有關的職員（包括前線人員）灌輸應有的決心和責任感，以肅清違例情況。

全面勘查

(b) 進行全面勘查，核實現存各個金塔墓穴的資料；找出那些歷時久遠的金塔墓穴，加強保安措施；並確定危險的斜坡，進行預防及修補工程。

(c) 把全面勘查所得的資料輸入電腦資料庫，並充分測試，以提供經核實的準確記錄。

(d) 當充分測試的新資料庫準備就緒後，取消舊有的電腦資料庫和手寫資料。

長遠措施

(e) 考慮採取其他方法，在高危的地方進行監控和抽查，以防止和偵查違法活動。

(f) 檢討法例的規定，並視乎需要而修訂更新。

金塔墳場的管理

金塔墓穴的記錄

(g) 在暫且繼續使用現有三個資料庫的同時，應指示有關職員妥善修正，以確保資料準確和適時更新。

金塔墓穴的編配

(h) 檢討騰出的金塔墓穴的編配程序，縮短處理的時間。

(i) 當充分測試的新資料庫準備就緒後，檢討是否仍須在編配騰出的金塔墓穴前實地視察，以加快處理的程序。

殮葬及撿拾骨殖

(j) 檢討已經批准的殮葬和撿拾骨殖個案的跟進工作，例如考慮在騰出的墓穴豎立標記。

(k) 透過在網頁宣傳和向申請人派發單張，説明於殮葬及撿拾骨殖時有親人在場的重要性。

非法殮葬及撿拾骨殖

(l) 宣傳在墳場內進行違法活動可能會被檢控和懲罰。

(m) 嚴厲對付違例者，加強檢控並實施行政制裁，例如編列一份罔顧法紀的承辦商名單，以便更嚴密監控。

(n) 在墳場巡邏並進行抽查，以偵查任何可疑的墓穴及阻嚇違法活動。

(o) 訂立服務承諾，以跟進被發現有問題的個案。

(p) 擬定具體計劃，以跟進五宗已發現有問題的個案。

(q) 妥善保存歷時久遠的金塔墓穴的記錄，並提醒職員更密切監察。

金塔墓穴的修葺

(r) 透過食環署的網頁和單張，向公眾宣傳對先人應盡的責任。

(s) 要求有關部門協助，在危險斜坡進行預防和修補工程。

(t) 遇有山泥傾瀉而墓穴受損，應根據核實的記錄通知所有有關的後人。

食環署的回應

9. 食環署已接納本署的建議。

二零零四年十一月

教育統籌局

二零零三年為超額教師所作的聘用安排

背景資料

教育統籌局（「教統局」）於二零零三年為協助小學超額教師所作的優先聘用安排（「二零零三年聘用安排」），對教育界利益相關人士造成影響。申訴專員察覺到這項安排除了帶來即時影響，亦關係到中學甚至專上教育層面，因此決定主動展開直接調查。

二零零三年聘用安排

2.　每當學校收生人數下降，便會出現超額教師。這問題雖然存在已久，但一直只限於某些地區的學校，而前教育署每年都能成功為所有超額教師安排教席。但到二零零二年，部分超額教師卻須借調到某些學校擔任代課教師。

3.　二零零三年三月，教統局發出一份通函，公布「二零零三年聘用安排」。該通函提出多項要求，其中之一是要求辦學團體調配超額教師填補轄下學校的空缺。此外，該局更訂立「優先聘用期」，至二零零三年七月初為止。在這段期間，學校應只聘用超額教師。至於在「優先聘用期」結束後仍未找到教席的超額教師，教統局則安排他們以「特設代課教師」身份受聘，但支取較低薪酬。

觀察所得及意見

4.　教統局表示，「二零零三年聘用安排」的目的，在於留住經驗豐富及熱衷教學的教師，以免他們流失。但實際上，有關安排只是保留了超額教師，而不理會其教學表現的優劣。這直接影響到師資訓練院校應屆畢業生的就業機會，妨礙學校選任教師，窒礙政府推廣的校本管理，而且打擊潛質優厚的年青人加入教師行列的意欲，最終將會損害學生的利益。而按照「二零零三年聘用安排」聘請「特設代課教師」，更須以公帑額外支付 968 萬元。

5.　對於教統局在解決超額教師問題上須擔當一定角色，本署並無異議。政府有責任確保在這段過渡期間，學校的運作不會受到不必要的影響，並應權衡事涉各方的利益，為留住及招聘優秀的教師作好適當安排，以及避免浪費公共資源。然而，教統局不應直接介入「勸說」學校在「優先聘用期」只聘用超額教師。

6.　另一方面，教學專業亦應透過再培訓、精修課程及注入新血來做好準備，以應付教育不斷轉變的要求及維持教師的專業水平。以年資作為考慮聘用的條件，而無視個人的工作表現及專業成就，這做法對本港年青一代的教育、教師的水平以至教學界的專業發展均會造成影響。

7. 政府及辦學團體、校長及教師、師資訓練院校及學生家長，在教育年青一代的工作上是合作夥伴，各方面都應該審慎地重新檢討本身的角色和責任，以培育香港的青少年，讓他們準備好迎接生命的挑戰，並為社會作出貢獻。

8. 本署的調查發現，《小學資助則例》內關於校董會是否有權終止聘用教師的條文，有自相矛盾之處。

建議

9. 申訴專員向教育統籌局局長提出下列建議：

(a) 教統局應重新研究為超額教師所作的安排；

(b) 教統局應集中處理宏觀層面的問題；

(c) 學校應在教統局的指導及協助下，制訂恰當的工作表現評估制度；

(d) 學校應恰當地實行校本管理；

(e) 學校及教學界應預計並適應轉變；

(f) 教統局應加快檢討《小學資助則例》；

(g) 教統局應為學校制訂實際可行的人力資源計劃；以及

(h) 教統局應檢討教師培訓課程。

二零零四年五月

直接調查報告摘要

康樂及文化事務署及食物環境衞生署

公眾泳池發現紅蟲事件

背景資料

二零零四年八月，本港多個公眾泳池發現紅蟲，更有人指稱康樂及文化事務署(「康文署」)隱瞞事實及毀滅證據，引起傳媒高度關注。傳媒報道指康文署與食物環境衞生署(「食環署」)的意見不一，亦令人對這兩個部門的協調工作產生疑問。基於上述情況，署理申訴專員決定就有關事件主動展開直接調查。

康文署處理事件的經過

2.　二零零四年八月至九月初，有九個公眾泳池發現紅蟲。康文署署長召集食環署、衞生署、機電工程署和水務署成立工作小組，研究這次紅蟲事件。康文署更要求一名微生物學家提供協助。稍後，一名生物學家亦主動加入協助工作。

3.　在九龍公園泳池發現紅蟲後，衞生署通知康文署，泳池若出現紅蟲，表示池水的有機物含量過高。其後，大環山泳池一座滑水梯及觀塘泳池均有發現紅蟲。康文署遂報警要求協助，調查事件的起因是否有人為因素。傳媒對事件更感關注。八月二十七日，食環署向康文署提交一份報告，表示紅蟲有可能在九龍公園泳池的池水生存，而大環山泳池的滑水梯則可能提供有利的滋生地方。報告亦指出，在大環山泳池抽取的樣本中，發現有幼蟲、蛹皮和搖蚊。八月二十八日，工作小組開會討論食環署報告的內容，與會者提出了不同意見。工作小組在八月三十一日再開會，研究食環署的報告。

4.　八月三十日，電視新聞報道大環山泳池滑水梯的設計是導致紅蟲滋生的原因，而警方的調查則在池水樣本中發現紅蟲完整的孵化過程。為回應這項報道，康文署在當晚接近午夜時發出新聞稿，而在翌日早上，一名發言人更向傳媒表示，食環署化驗的樣本證實有紅蟲，但沒有蟲卵或蟲蛹。可是，當晚的另一項電視新聞報道否定了他的言論，表示根據食環署的報告曾發現有蟲蛹。

5.　九月一日，傳媒廣泛報道康文署意圖「隱瞞事實」。當天早上，斧山道泳池的職員發現有紅蟲。同日下午，當康文署職員正忙於清洗污物時，警方接到有人報告該處發現紅蟲。九月二日，傳媒以顯著篇幅報道事件，並指康文署毀滅證據。

事件的發展

6.　九月六日，工作小組再次開會，並認為沒有足夠證據顯示紅蟲可以在正常的池水中滋生或生長，但泳池範圍內的某些特別設備，由於池水流動緩慢，可能滋生紅蟲。警方的調查亦未有發現任何證據，可以證明事件涉及人為因素。

直接調查報告摘要

觀察所得及結論

7. 本署發覺康文署在調查紅蟲事件時未能客觀處理，而且只選擇性地聽取專家的意見。然而，本署認為沒有證據證明康文署刻意「隱瞞事實」或企圖毀滅證據。康文署這次處理紅蟲事件在行政上和公關手法方面有顯著不足，原因如下：

(a) 沒有充分着眼紅蟲在公眾泳池的環境內自然滋生的可能性；

(b) 對於專家在工作小組會議上提出的不同意見，缺乏開放的態度；

(c) 康文署首長級人員之間溝通不足；

(d) 工作小組的商議尚未有實質結論，便急於回應傳媒的要求；

(e) 有關人員缺乏面對傳媒及向市民發布消息的經驗；

(f) 發布消息時透明度不足，而且沒有客觀地向市民披露對事件調查的實況；以及

(g) 康文署總部沒有指示職員如何讓懷疑事發現場保持原狀，以及協助警方查訊。

8. 相對而言，其他各有關部門都積極為康文署迅速提供協助和支援。而且，食環署更向康文署提供了坦率的專業意見。

9. 衞生情況方面，本署發現康文署已就公眾衞生訂定了清晰的要求，亦有既定措施確保泳池水質符合標準。不過，清潔人員沒有足夠時間妥善清洗泳池四周、池身、嬉水遊樂設施和人工裝飾，市民甚至曾投訴有泳客在泳池內排泄糞便。這顯示康文署尚須加強監察和執法，而罔顧公德和公眾衞生的泳池使用者亦應受到譴責。

建議

10. 本署留意到康文署事後已推出多項補救措施，包括成立一個由康文署署長任主席的督導委員會，以改善各公眾泳池的衞生情況。基於以上所述，申訴專員提出下列建議：

公眾泳池的衞生

(a) 增加抽取池水樣本進行化驗的次數。

(b) 維持關閉泳池半天的做法。

(c) 因應泳池及輔助設施的不同設計，檢討泳池清洗工作的時間表和工作細則。

(d) 檢討清洗泳池及周圍環境的次數和要求。

(e) 制定一套跟進巡查的監察計劃，以確保清洗工作妥善。

(f) 不時尋求食環署支援，以監察及預防昆蟲在泳池範圍滋生繁殖。

(g) 為前線人員提供培訓，加強他們對公共衞生、防治蟲鼠及抽取樣本技巧等方面的知識。

(h) 檢討現時預訂泳池的安排，以免在中場休息時段出現泳線被過度預訂的情況。

(i) 檢討或甚至修訂正計劃興建的泳池的設計。

(j) 與衞生署商議是否需要提高公眾泳池的衞生標準。

內部溝通及對外聯繫

(k) 加強康文署總部和前線員工之間的相互溝通，務求各方面更了解泳池管理的概念及緩急次序。

(l) 檢討康文署內部在發布消息時決定回應的立場的方法及機制，以確保資料準確及維持高透明度。

(m) 為康文署高層管理人員及首長級人員提供有關面對傳媒及危機管理方面的訓練，提升他們的公關技巧和處理緊急情況的能力。

公眾教育

(n) 向市民宣傳及勸導他們游泳時應注意禮貌，以及在使用公眾泳池時要保持清潔衞生。

結語

11. 康文署接納本署的所有建議，其中有部分已經落實。

二零零四年十二月

公務員事務局、機電工程署、民政事務總署及電訊管理局

個案編號：OMB/DI/124

政府當局是否遵照雙語政策發布資料

法定語文政策

根據政府的政策，向市民發布的資料應該中、英文本兼備；只有特殊的運作或財政原因，才可以使用單一種語文發布資料。

2. 公務員事務局定期提醒各部門及公營機構，必須確保向市民發布的所有書面資料都備有中、英文本。

政策實施情況

3. 本署注意到，機電工程署、民政事務總署及電訊管理局發布的某些資料，只備有中文本。他們解釋，該等資料只是屬於補充性質；主要對象為華人或印製中、英文版本有時間上的差距。

觀察所得及意見

4. 本署認為，上述部門的解釋不構成特殊的運作或財政原因，尤其是該等資料完全沒有以英文註明所述事項或在何處可以取得英文本。香港是一個多種族聚居的社會，我們不能假設所有收到資料的人都懂中文。

5. 本署建議，即使在特殊情況下，需要使用單一種語文發布資料，也應該以另一種語文：

(a) 註明所述事項或提供雙語的標題；以及

(b) 提供簡單的說明，告訴收件人可以在何處取得另一種語文的資料。

6. 上述部門都同意應改善有關安排，日後在發布資料時，將會更嚴格遵守雙語政策的規定。他們已接納及落實本署的建議。

7. 此外，負責推行法定語文政策的公務員事務局將定期與各部門秘書開會，並監察各部門落實政府語文政策的情況。

房屋及規劃地政局、房屋署及地政總署

個案編號：OMB/DI/120

有關寮屋管制的行政安排

背景資料

房屋署一直以來負責寮屋管制的工作，而地政總署則負責整體的土地管制，但管制違例建築物的責任劃分，卻因若干技術性字眼的釋義問題而變得不清晰。本署收到的一些投訴顯示，兩個部門在這方面缺乏協調。

2. 二零零零年，政府當局決定由地政總署接管寮屋管制工作。房屋署和地政總署同意分兩期進行移交。在第一期移交工作中，九龍、香港島及離島各區的寮屋管制辦事處已於二零零二年四月一日移交地政總署。然而，到了二零零四年二月，第二期（即新界各區的寮屋管制辦事處）的移交工作仍未進行，因此，申訴專員決定展開這次直查審研工作。

第二期移交工作

3. 冗員問題是移交工作的一大障礙。房屋署在重新調配人手後，職員人數已由 643 人減至三百多人，但人手依然過剩。加上各職工會之間意見分歧，令問題更為棘手。房屋及規劃地政局於是在二零零三年四月開始介入及協調。

觀察所得及意見

4. 本署認為，這項移交計劃切合實際，使資源的運用更具成本效益，並且更有效地協調土地和寮屋的管制工作，因此第二期移交工作應該如期進行。既然房屋及規劃地政局已經介入此事，申訴專員決定不再繼續調查。

5. 冗員問題需要靈活處理。本署在二零零四年八月公布有關新界豁免管制屋宇違例建築工程的直接調查報告（個案編號：OMB/DI/112），指出地政總署因人手短缺，妨礙了他們對違例建築工程採取執法行動。本署認為，房屋署的寮屋管制人員應該非常熟悉清拆工作，該署可把過剩人手調往地政總署，以協助遏止違例建築工程的問題。

6. 本署建議房屋及規劃地政局考慮透過以上提議的人手調配，加快第二期移交工作。本署將會監察其進度。

房屋署

個案編號：OMB/DI/113

維修屋苑樓宇外牆紙皮石

背景資料

某「居者有其屋」屋苑在一九九五年入伙後，樓宇外牆的玻璃紙皮石經常剝落。一九九九年七月，房屋署委聘屋宇測量師全面勘察樓宇的外牆。二零零零年五月發表的勘察報告指樓宇外牆總面積約5%出現紙皮石鬆脱，餘下95%亦有紙皮石鬆脱的潛在危險。測量師建議重鋪所有紙皮石及重新進行水泥批盪。

2. 房屋署承認有責任維修該5%鬆脱的紙皮石，但質疑測量師對餘下95%紙皮石所作的評估。該署向屋苑的業主提出三個補救方案：

(a) 「局部維修」鬆脱的紙皮石；

(b) 拆去所有紙皮石，改噴外牆漆料；以及

(c) 「系統化維修」外牆，即「局部維修」鬆脱的紙皮石，再以「磚石栓釘」全面鞏固外牆的紙皮石。

3. 屋苑的各個互助委員會否決了方案(b)，並要求房屋署重鋪所有紙皮石。二零零一年五月，房屋署表示既然業主不支持方案(c)，該署只好選擇方案(a)。然而，該署仍透過進行「磚石栓釘」示範工程及意見調查，繼續試圖爭取業主支持方案(c)。該署認為，以「磚石栓釘」全面鞏固外牆的紙皮石屬於「改善工程」，根據屋苑的公契，要全體業主一致同意才能進行。

4. 二零零三年十月，房屋署另委聘屋宇測量師再勘察樓宇的外牆，以確定紙皮石鬆脱的程度。二零零四年年初發表的勘察報告顯示大約有5%的紙皮石鬆脱，需要重鋪。二零零四年六月，房屋署招標承辦方案(a)的工程。該署由提出方案至招標，共花了三年時間。

觀察所得及意見

5. 房屋署與屋宇測量師對是否要重鋪所有紙皮石所持的不同意見，以及用「磚石栓釘」全面鞏固外牆的紙皮石是否屬於「改善工程」，因而需要全體業主一致同意等問題，均涉及專業判斷，並非本署可以調查的行政事宜。本署所考慮的重點是，房屋署應否及早維修外牆紙皮石。

6. 本署注意到，房屋署認為方案(c)較可取，是因為可以全面鞏固外牆的紙皮石。該署雖然曾盡力向業主推銷這個方案，但亦應明白不論任何方案，要取得全體業主一致同意的機會甚微。房屋署若能及早決定採用方案(a)，從而履行其職責，就可以避免工程拖延兩至三年。

7.　此外，本署亦留意到，房屋署委派負責回應本署查訊的職員，竟曾實際參與這項維修工程，難免令人質疑是否會有利益衝突。

結論及建議

8.　房屋署應提醒員工在與利益相關人士進行磋商之前，須細心分析署方的處境。若雙方僵持不下，便應果斷地作出決定，不要繼續採取徒勞無功的方法。

9.　房屋署在回應本署的查訊時，應慎重選派能夠代表署方意見，而又客觀公正的職員負責。

10.　就這宗個案而言，房屋署在行政制度上並沒有錯失，因此，申訴專員認為無須作進一步調查。

屋宇署

個案編號：OMB/DI/125

清拆令的執行

背景資料

屋宇署發出的有些法定清拆令，在過去十多年一直都未獲履行。這種情況有違發出清拆令的原意，導致市民輕視該署，更令相關法例形同虛設。有鑑於此，申訴專員遂展開這次直查審研工作。

違例建築工程

2. 《建築物條例》(第 123 章) 第 14 條訂明，某些類別的未經批准而進行的建築工程屬違例建築工程，須採取執法行動取締。

清拆令

3. 如果業主不肯按照屋宇署的勸諭自行拆除違例建築物，該署會發出清拆令。倘事涉業主不遵從清拆令，該署會提出檢控，或聘用承辦商清拆違例建築物，以處理「未獲履行」的清拆令，費用由有關業主承擔。

未獲履行的清拆令

4. 截至二零零三年十二月三十一日為止，未獲履行的清拆令共有 56,972 宗，當中有 671 宗是在一九九零年或以前發出的。

處理積壓的個案

5. 二零零零年七月，前屋宇署署長成立一個專責小組，處理長期未獲履行的清拆令。二零零二年年中，該署建立了綜合電子資料庫，以便有效監察未獲履行的清拆令。二零零三年年中，屋宇署署長設立一個進度監察委員會，以監察所有未獲履行個案的進度，並就棘手個案發出指令。二零零四／零五年度，由於獲增撥資源，屋宇署訂立新的目標，加快處理未獲履行的清拆令。有關目標和實際進展情況會在屋宇署的網頁每月更新。

觀察所得及意見

6. 一直以來，屋宇署在處理一些未獲履行的清拆令上總是拖拖拉拉。然而，該署在二零零零年修訂了政策和採取新措施，決心糾正這種情況。自二零零四年年初以來，未獲履行的清拆令數目已大幅減少。鑑於屋宇署已承諾繼續積極跟進，申訴專員認為無須為此進行直接調查。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB/DI/122

中秋節期間針對「煲蠟」所採取的行動

中秋節是傳統的重要節日，大批市民會在公眾地方聚集賞月，並經常燃點蠟燭慶祝。然而，傳媒不時報道有市民因「煲蠟」嬉戲而受傷。

2. 康樂及文化事務署（「康文署」）負責公眾遊樂場地的公眾安全和潔淨服務。在中秋節前後，該署會廣泛宣傳，勸諭市民保持環境清潔，不要「煲蠟」。在節日期間，該署職員會巡視和監察文康場地。康文署已向員工發出有關的行動指引。

3. 節日期間，康文署每天調派約一千名職員巡視各文康場地。他們負責維持秩序，向遊人發出口頭警告，敦促市民切勿「煲蠟」或亂拋垃圾，並針對「煲蠟」、非法擺賣、亂拋垃圾或損壞公物等行為採取執法行動。

4. 市民大眾已愈來愈認識到「煲蠟」的危險，以及有需要保持環境清潔。在節日過後，文康場地的清潔情況已明顯改善，因「煲蠟」而導致受傷的數字亦顯著下降。

5. 鑑於當局已實施行政安排，打擊「煲蠟」活動，申訴專員認為無須為此進行直接調查。

稅務局

個案編號：OMB/DI/121

稅務局為個別納稅人提供的評稅資料

背景資料

個別納稅人每年填寫「個別人士報稅表」(「報稅表」)，申報在有關課稅年度的收入，並申請扣除項目及免稅額。稅務局發出報稅表時均夾附「個別人士報稅表指南」及一份附錄。前者講解如何填寫報稅表，後者則說明可申請的扣除項目及免稅額，還有應課稅入息實額的各級稅率。

2. 稅務局在計算好應繳的薪俸稅、物業稅或利得稅的款額後，會另行發出「評稅及繳納稅款通知書」(「繳稅通知書」)。薪俸稅繳稅通知書的設計頗為複雜，既有空格子又有空白處，讓稅務局印上有關的入息、扣除項目、免稅額及應繳稅款等數字。繳稅通知書的背面則印有「評稅主任附註」，解釋該局對所申報的入息、免稅額或扣除項目所作的任何調整。

3. 儘管大部分納稅人都會接受稅務局徵收的稅款，不去理會計算方法，但也有些納稅人投訴該局沒有提供足夠資料，說明所徵收的稅款是如何計算出來的。

觀察所得及意見

4. 雖然報稅表及繳稅通知書大體上都容易明白，為個別納稅人提供了足夠資料，本署認為仍有可以改善之處：

(a) 部分評稅主任附註內有一些個別納稅人不易了解的術語，以及意思模稜兩可的字句，或在提到法例條文時沒有詳加解釋；以及

(b) 稅率年年不同，各種稅項的稅率也不一樣。故此，繳稅通知書應附載明細表，方便納稅人理解稅款是如何計算出來的。

建議

5. 為確保提供予個別納稅人的資料充足易明，稅務局已接納本署提出的下列各項建議：

評稅主任附註的內容

(a) 設立一個行外人士小組，請他們客觀地細閱附註的內容，詢問他們對每項附註的理解。假如他們對某項附註的詮釋跟稅務局的原意有出入，即表示該附註意思不明確，應該重寫。

解釋稅款的計算方法

(b) 重新設計薪俸稅及個人入息課稅繳稅通知書，以「會計帳項」的形式清楚列明有哪些扣除項目，以及應課稅入息實額如何計算出來。

(c) 把所有數字印在格子內，劃去沒有數字的空格，以及不再混合使用空格子和空白處。

(d) 應採用表格形式，顯示如何得出應繳稅款總額。

6. 稅務局已成立工作委員會檢討評稅主任附註，以及研究繳稅通知書和其他常用表格的設計。新的繳稅通知書預計可於二零零五年七月開始使用。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

〔按照機構內部投訴處理計劃終結的個案〕

地政總署

個案編號：OMB 2004/4374

地政總署 — 轉借橫額展示點 — 容許一名區議員把某路旁指定位置轉借給他人展示宣傳橫額

投訴人指稱，地政總署轄下某分區地政處容許一名區議員把某路旁指定位置，轉借給他人展示宣傳橫額，而該處職員在回覆其投訴時態度不中立，又未能清楚説明其公職人員的身份。

2. 地政總署在接到本署轉介後，已根據該署的有關實施指引覆檢這宗個案，證實上述轉借行為違反指引的規定。經勸諭後，當事人已拆除有關橫額。就事涉職員誤解指引條文，以及未有清楚説明其身份，該署已對該職員作出訓示，並向投訴人致歉。

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2004/3063

食物環境衞生署 — 處理投訴 — 沒有妥善跟進投訴人就樓上單位冷氣機滴水提出的投訴

投訴人聲稱曾多次致電食物環境衞生署(「食環署」)，投訴其居所樓上單位的冷氣機滴水，但該署一直沒有回覆，也沒有與她聯絡跟進，以致事件拖延了一年多。

2. 根據食環署的記錄，投訴人於二零零三年六月及七月期間，曾就有關問題多次提出投訴。該署迅速派職員巡查，雖未有發現滴水，但仍發出勸諭信予樓上數層單位的業主，請他們留意冷氣機和排水喉的保養情況，以免造成滴水滋擾。此外，他們在八月至十一月期間亦曾多次到現場巡查，但均未發現有冷氣機滴水，而投訴人亦表示情況滿意。

3. 二零零四年七月，投訴人再提出同樣投訴。食環署職員到場調查時，只發現對上一層單位的冷氣機接駁了盛水盤和排水喉，把水滴引入一個水桶內。投訴人其後多次提出同樣投訴，但食環署職員每次前往調查時均沒有見到滴水情況。投訴人同意日後一旦發現滴水，會即時致電該署。

4. 九月初，食環署職員在接到投訴人來電後 15 分鐘即到達其單位調查，卻沒有見到樓上的冷氣機滴水。不過，由於樓上單位的冷氣機仍接駁着盛水盤和排水喉，該署職員遂勸諭業主作出改善。

5. 綜觀以上所述，食環署確有跟進這宗投訴，可是多番巡查均無發現滴水情況。不過，有關人員只將每次巡查結果通知投訴人的母親，而沒有回覆投訴人。該署承諾日後會直接通知投訴人。

6. 另一方面，本署留意到食環署職員只把巡查時間簡單地記錄為「上午」或「下午」。該署已接納本署建議，發出新的指引，訓示職員準確記錄執行職務的時間及有關細節，以便日後跟進。

機場管理局

個案編號：OMB 2004/3408

機場管理局 — 機場管理 — 未能阻止的士司機在機場大樓內「兜客」

投訴人表示，一名男子在機場大樓的入境大堂向他兜攬，表示可以提供有折扣優惠的的士服務。他拒絕接受後，該名男子仍尾隨不斷騷擾。投訴人認為，事件反映機場管理局(「機管局」)失職，未能阻止兜客活動。

2. 機管局已向投訴人致歉，且表示該局每天均會進行反兜客行動，並正與運輸署、警方及四十多個的士商會的代表商討，加強管制措施。機管局亦曾與警方多次採取聯合行動，成功打擊兜客活動。

3. 機管局更定期進行宣傳活動，包括透過機場大樓廣播系統通知旅客及派發宣傳單張，勸諭他們切勿光顧兜客者提供的非法接載服務。

4. 當日向投訴人兜攬的男子已經被捕，且被法庭處以《機場管理局附例》訂明的最高監禁期（即一個月）。機管局正研究提高刑罰的可能性，以加強阻嚇作用。

選舉事務處

個案編號：OMB 2004/3619

選舉事務處 — 投票程序 — 投票站職員無理拒絕投訴人以駕駛執照作為身份證明文件

投訴人指稱，他於二零零四年九月十二日立法會選舉投票日前往投票時，向投票站職員出示其駕駛執照作為身份證明文件，但職員指駕駛執照上沒有持證人的照片，不能確定他就是選民本人，故此拒絕發選票給他。

2. 選舉事務處寄給選民的「投票程序簡介」(「簡介」),只是指示他們「帶備香港身份證或其他身份證明文件親身前往投票站」,並沒有説明「其他身份證明文件」必須附有持證人的照片。因此,投訴人認為投票站職員處理失當。

3. 選舉事務處解釋,一般而言,附有持證人照片的文件才能作為身份證明文件。香港身份證附有照片,投票站職員從而可以確認持證人是否選民本人;可是,駕駛執照上沒有照片,職員無從確定持證人的身份。故此,事涉投票站的職員拒絕發選票予投訴人,是恰當的決定。

4. 儘管如此,選舉事務處已承諾修訂簡介,清楚註明「選民前往投票時必須帶備香港身份證,或附有選民姓名和照片的其他身份證明文件」。該處並已就事件引起投訴人不便,以書面向他致歉。

〔以提供協助/作出澄清的方法終結的個案〕

入境事務處及法律援助署

個案編號:OMB 2004/2347-2348

入境事務處 — 婚姻登記申請 — 沒有就拒絕辦理投訴人的結婚手續發出書面理由

法律援助署 — 法律援助申請 — 沒有主動向婚姻登記處了解有關拒絕的理據

一九九一年,投訴人在泰國和一名泰籍女子結婚,其後回港定居。二零零二年,他從泰國駐香港總領事館獲得一份文件(「該文件」),證明與妻子已離婚。

2. 二零零四年一月,投訴人到入境事務處轄下某婚姻登記處辦理再婚手續。然而,該處不接受該文件為有效的離婚證明,拒絕處理其申請,並要求他先向法院辦理離婚。

3. 二零零四年二月初,投訴人向法律援助署(「法援署」)申請法援辦理離婚,但遭拒絕,理由是該文件已是離婚的證明,該署認為投訴人無須再向法院申請離婚。

4. 同年六月,投訴人再到婚姻登記處辦理結婚手續,又被以相同原因拒絕。他於是再申請法援辦理離婚,但法援署要求他先向婚姻登記處索取一份拒絕他辦理結婚的書面理由。

5. 投訴人於是致電婚姻登記處求助,該處職員要求與法援署負責律師直接對話,但法援署職員拒絕安排。婚姻登記處因不了解法援署所需資料,故拒絕提供書面理由。

6. 投訴人認為，婚姻登記處與法援署互相推搪。兩個部門對法律條文有不同詮釋，以致投訴人感到處於「夾縫之間」。

7. 根據律政司的法律意見，入境事務處認為在泰國駐香港總領事館登記的離婚不能視作有效的離婚。投訴人必須在泰國或香港的法院辦理離婚並取得證明書，方可在港登記再婚。

8. 本署認為，婚姻登記處職員依法律指示行事，是審慎的工作態度。該處職員在未明確了解法援署所需資料，而未能發出「書面理由」，並非無理。然而，法援署沒有主動向婚姻登記處了解其所持理據，實流於官僚被動，亦未有為服務對象設想。

9. 法援署已發出指引，要求職員以積極主動的態度處理法援申請及協助申請人。該署亦已向投訴人書面道歉。

司法機構

個案編號：OMB 2004/0776

司法機構 — 文件發送 — 延誤寄出裁決判令，以致投訴人無法及時提出上訴

投訴人是一宗小額錢債申索案中的被告人。由於她沒有出席聆訊，小額錢債審裁處（「審裁處」）的審裁官遂裁定申索人勝訴。投訴人指稱，由於審裁處延誤寄出裁決判令給她，以致她無法在七天限期內提出上訴。投訴人又不滿審裁處發給她的三封信中有多處出錯，認為是該處職員處事疏忽。

2. 司法機構澄清，審裁處已按一貫程序，把有關的通知信及裁決判令交由有關人員核對及審裁官審批。經審裁官簽署後，有關文件已同時寄給與訟雙方，並沒有延誤寄給投訴人。

3. 根據記錄，審裁官批准投訴人逾期提出上訴，條件是須先向法庭繳付 25,000 元保證金。司法機構表示，由於投訴人沒有繳付保證金，所以她的上訴被撤銷，與審裁處寄出裁決判令的日期無關。至於審裁處發給投訴人的信中出現錯誤，司法機構承認疏忽，已訓示有關職員，並為此向投訴人致歉。

4. 本署無法知悉審裁官在何時簽署裁決判令，因此不能評論在寄發過程中是否有延誤。本署促請司法機構政務長檢討及改善審裁處發出裁決判令的工作流程，確保有關文件能在上訴限期屆滿前送達與訟雙方。如有需要，應考慮修改法例以延長限期。

民政事務總署

個案編號：OMB 2004/2666

民政事務總署 — 互助委員會經費津貼 — 拒絕向某互助委員會發放經費津貼

某互助委員會（「互委會」）投訴民政事務總署（「民政總署」），指該署「互助委員會經費津貼申請表格」（「申請表」）的附註有誤導之嫌。此外，該署無理拒絕互委會的季度經費津貼申請。

2. 互委會在二零零三年十月設立辦事處後，於二零零四年一月申請1,999.60元經費津貼。民政總署在二月中發放互委會所申請的數額。然而，當互委會在四月申請一月至三月的經費津貼時，卻遭拒絕。

3. 民政總署解釋，每個互委會每季最多可獲發放 1,000 元經費津貼。不過，互委會在設立新辦事處時，可一次過申請發還兩個季度的經費津貼款額 2,000 元。由於投訴人在二月已獲發放兩季的經費津貼，因此不能再就一月至三月的季度開支申請津貼。

4. 民政總署承認申請表的附註不太清晰，已修改附註中有關的字眼，並且向投訴人道歉。

房屋署

個案編號：OMB 2003/4209

房屋署 — 重鋪外牆 — (a)沒有選用顏色相近的紙皮石重鋪外牆，以致影響大廈外觀；以及(b)延誤處理投訴人的查詢

房屋署採用了另一種顏色的紙皮石重鋪某公共屋邨的外牆，理由是原色紙皮石沒有存貨。投訴人以電郵向該署投訴此事，並提出屋邨管理方面的其他問題。他不滿意該署的初步回覆，以及該署沒有跟進他第二次的查詢。

(a) 點投訴

2. 房屋署解釋，由於該署相信承辦商會根據「專業判斷」，選購顏色「近似」的紙皮石，故沒有在合約中註明紙皮石的顏色。該署認為，承辦商選用的紙皮石符合規格，「近似」樓宇原來的顏色。該署又認為，為免外牆滲水和樓宇結構受影響，承辦商沒有等待採購原色紙皮石便盡快展開工程，是可以接受的。

3. 本署得悉，該署確實沒有指定紙皮石的顏色。本署同意確有需要盡快完成工程，但也不應因此而漠視大廈的外觀。

4.　本署認為，房屋署過於依賴承辦商的「專業判斷」。該署應從這次事件中汲取教訓，主動以合適的紙皮石修復外牆，或與屋邨居民商討其他補救辦法。

(b) 點投訴

5.　房屋署在二零零三年十一月底首次收到投訴人的電郵查詢，並於翌日發出認收電郵，同時將查詢轉交物業管理公司跟進。管理公司已在十二月初回覆投訴人。由於投訴人認為管理公司未能完全解答其問題，遂再透過電郵要求房屋署提供更詳細資料。該署在翌日已認收有關電郵，並在十二月二十九日給他實質的回覆。

6.　由於房屋署已按照其服務承諾在 21 天內給予回覆，本署認為當中並無延誤。

房屋署

個案編號：OMB 2004/0095

房屋署 — 維修服務 — 沒有妥善監管某商場管理公司，以致延誤維修工程

投訴人聲稱在某屋苑商場的樓梯跌倒。她認為意外是由於商場的扶手電梯損壞數月仍未修妥，她被迫使用樓梯上落所致。她曾要求商場管理公司盡快修理，但管理公司卻置之不理。她於是投訴房屋署沒有妥善監管事涉管理公司，以致延誤維修工程。

2.　房屋署表示，事涉扶手電梯因意外損壞後，商場承包商與管理公司已通知維修承辦商進行維修，但承辦商卻沒有跟進，商場承包商於是向承辦商發出催辦函件。在此期間，商場承包商於扶手電梯附近張貼通告，解釋暫停服務的原因，並建議行人使用商場旁的升降機。

3.　房屋署又解釋，由於維修承辦商沒有及早訂購零件，而商場承包商和管理公司亦沒有積極跟進，扶手電梯因此兩個多月仍未修妥。為此，房屋署已訓示管理公司日後要積極跟進維修事項，確保盡早恢復服務。

4.　房屋署對管理公司的評核報告顯示，該署已把管理公司的疏忽記錄在案，供日後續約前考慮。然而，本署認為，該署亦應該懲罰商場承包商。此外，該署既然早已知悉扶手電梯停止服務多時，理應主動督促管理公司加快維修。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

香港郵政

個案編號：OMB 2003/4173

香港郵政 — 繳費服務 — 未有妥善保存繳費記錄和回應投訴人的查詢

投訴人聲稱，他因違反交通規例而收到告票，已於翌日在某郵政局繳交罰款，其後卻收到警務處的「繳付定額罰款通知書」，指他尚未繳付罰款。投訴人就此事向警務處中央交通違例檢控科和事涉郵政局查詢，可是，由於他遺失了繳交罰款的存根，該兩個部門均表示未能跟進他的查詢，投訴人只好再次繳交罰款。他因此感到受屈，遂向本署投訴。

2. 據香港郵政調查所得，投訴人的車輛在同日同地但不同時間因違例泊車而被票控兩次。該署解釋，郵政局負責收費的職員會利用「郵繳通」電腦系統輸入有關帳單的資料，包括帳單編號和金額、繳費日期、繳費郵政局及實際繳交金額，但電腦系統並不記錄車牌號碼。由於投訴人未能提供繳費存根，該署無法進一步跟進。

3. 此外，中央交通違例檢控科表示，假如違例者已繳付告票的定額罰款，該科絕不會再發出罰款通知書。由於投訴人接獲兩張定額罰款通知書，理應繳交兩項罰款。

香港電台

個案編號：OMB 2003/4304

香港電台 — 分發獎品 — (a)遲遲沒有通知投訴人領獎；以及(b)沒有回覆他的查詢

投訴人居於內地，於二零零三年八月在香港電台(「港台」)的一個廣播節目中得獎。他指港台遲遲不通知他領獎的安排，又沒有回覆他的電話和電郵查詢。

2. 港台解釋，在節目結束後，已隨即以電郵通知所有內地的得獎者，並要求他們提供個人資料及回覆選擇的領獎地點。到二零零四年三月，港台才取得所有得獎者的資料，並在節目贊助商的協助下，確定各得獎者的領獎地點及發出領獎通知信。贊助商在四月通知港台，投訴人已領取獎品。

3. 港台職員已忘記曾否接過投訴人的電話查詢。由於沒有客觀的證據，本署對此不予置評。

4. 負責分發獎品的職員表示她曾多次回覆投訴人的電郵查詢。然而，由於有關電郵已被刪除，港台無法確定事情的經過如何。

5. 本署留意到，港台通知投訴人得獎的電郵，是由該名職員以私人電郵戶口發出的，但她並沒有告訴接任人她曾發出該份電郵。本署認為這種做法並不妥當，建議港台就工作上使用電郵訂定指引，並提醒職員在交替時，須提供詳細的工作紀要。

6. 港台承諾會擬定有關程序。

消防處

個案編號：OMB 2004/2670

消防處 — 處理投訴 — (a)沒有主動回覆投訴人跟進其投訴的情況；(b)覆函的內容不盡不實；以及(c)沒有妥善回覆投訴人的電話查詢

投訴人代表某物業管理公司(「管理公司」)，指稱其管理的一座私人大廈內一個單位的大門被人拆掉，改為安裝木板，在火警時可能造成危險。他曾於二零零四年一月初致電消防處投訴，但該處沒有主動回覆跟進情況，也沒有積極派人巡查。消防處隨後於六月一日發出覆函，表示曾派員實地視察，但投訴人指其視察報告內容與事實不符。此外，他亦不滿該處轄下樓宇改善及支援課(「樓宇課」)一名職員沒有妥善處理其電話查詢。

(a) 點投訴

2. 消防處派員在一月初實地視察後，曾把上述違規情況列作「火警危險」個案處理，並先向單位的業主發出勸諭信，隨後於四月初再發出「消除火警危險通知書」，勒令他在 30 日內把火警危險消除。五月十一日，樓宇課人員發現單位已安裝一扇實心木門，足以消除火警危險。

3. 該處人員亦曾在一月底及四月初兩次回覆管理公司另一名職員（「A 女士」）提出的電話查詢。由於其後的行動可能涉及法律程序和第三者的私隱，故此該處依照一般做法，沒有向投訴人披露當中的細節。

4. 本署認為，消防處已按照部門指引處理這宗個案，並在六月一日的函件中向投訴人交代不能披露跟進行動的原因。不過，該處同意有關人員在回應電話查詢時表現被動及草率，因此已向他作出適當訓示。

(b) 點投訴

5. 消防處人員在二月十九日曾到事涉單位巡查，由於未能即時與業主取得聯絡，因此直到二月二十四日才填寫視察報告，卻把當天誤作視察日期。該處已對該名人員作出適當訓示，以免同類事件再次發生。

6. 此外，投訴人指事涉單位的業主於五月十二日仍未安裝實心木門。消防處翻查記錄後證實，該單位已在四月三十日裝上木門，不過，工人為方便進行裝修工程，在五月十一日至二十七日期間曾多次把大門拆下。

(c) 點投訴

7. A女士曾於一月底致電消防處熱線，投訴樓宇課一名職員沒有遵照承諾，將其查詢轉告該處負責人及在當日下班前回覆。署理消防隊長即時就事件解釋及道歉後，以為已平息A女士的不滿。消防處已訓示所有人員，在處理投訴時要加倍小心。

8. 消防處事後已成立工作小組，檢討處理公眾查詢的程序、指引和相關的培訓，並已擬訂了一套新的指引。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2004/1284

康樂及文化事務署 — 圖書館管理 — 沒有妥善處理一名讀者要求報警的事件

一個周末的黃昏，投訴人在某公共圖書館閱讀時，有女童在館內喧嘩，他於是要求該女童的父親加以管束，卻反遭襲擊。他要求職員報警，但遭拒絕，最後只好自行報警。他投訴康樂及文化事務署(「康文署」)對圖書館管理不善和推卸責任。

2. 康文署表示，圖書館在開放時間內，均有職員及保安員巡視和維持館內秩序，而該署也有為員工提供相關指引。該署解釋，當時有關職員的直屬上司(圖書館館長)正外出用膳，該名職員並沒有即時向其他當值的管理人員(助理館長／館長)報告事件，以致未能妥善處理。該署已向投訴人書面道歉，並安排在周末的繁忙時段增派職員巡視和維持秩序，同時提醒前線人員處理讀者爭執等事件的正確程序。

3. 然而，本署認為，康文署的指引規定職員須先知會當值助理館長／館長，再取得高級館長／總館長的同意後，才可把事件轉介警方，是欠缺靈活性和過於官僚。本署已要求該署檢討有關的程序及指引，以便更靈活地處理類似的事件。

強制性公積金計劃管理局

個案編號：OMB 2004/0516

強制性公積金計劃管理局 — 供款事宜 — 沒有妥善監管核准受託人，以致投訴人未能向前僱主討回拖欠的強積金供款

投訴人聲稱，他曾於二零零三年六月向強制性公積金計劃管理局(「積金局」)投訴，指其前僱主(「前僱主」)在二零零二年十月至二零零三年五月期間，沒有為他繳付強制性公積金(「強積金」)供款，但仍按月從他的薪金中扣除 1,000 元。

2. 投訴人指稱，積金局沒有妥善監管強積金計劃核准受託人的工作及前僱主的供款情況，以致他未能討回拖欠的強積金供款。

3. 積金局表示，該局的一貫政策，是按拖欠供款個案的類別，即「全數拖欠」或「差額拖欠」而有不同的處理方法。就「全數拖欠」的個案，積金局會在接獲受託人的通知後，隨即發出供款通知書，要求僱主在指定限期前清繳所欠的供款及供款附加費。該局的專責小組會巡查經常拖欠供款的僱主，以便採取執法行動。

4. 至於「差額拖欠」的個案，據積金局的調查結果顯示，大多是由於僱主計算錯誤的無心之失引起。經受託人解釋清楚後，大部分僱主均會糾正錯誤。因此，積金局不會發出供款通知書給僱主。然而，若接到僱員投訴，該局會立即處理。積金局亦會透過受託人繼續監察情況。對於經常出現「差額拖欠」的個案，積金局會主動巡查，並向僱主發出催辦信或警告信。

5. 就這宗投訴而言，事涉的核准受託人(「該受託人」)在二零零二年十月至二零零三年五月期間，每月均按法例要求，向積金局提交有關前僱主拖欠供款的資料，以及發出書面通知，要求前僱主糾正供款的差額。然而，當時由於該受託人的電腦系統出錯，誤將前僱主「全數拖欠」的情況歸類為「差額拖欠」個案，因此積金局並沒有向前僱主發出供款通知書和徵收附加費。

6. 積金局表示，早在該受託人提交前僱主的「差額拖欠」報告之前，該局已懷疑該受託人在釐定「差額拖欠」的定義上出現問題。該局於是在二零零二年十一月向所有受託人進行問卷調查，了解他們如何理解有關定義。該局在分析過收集到的資料後，在二零零三年二月決定要召開會議，與各受託人討論有關解釋「差額拖欠」的問題。但由於當時本港爆發嚴重急性呼吸系統綜合症(「非典型肺炎」)疫症，會議被迫延遲舉行。

7. 二零零三年五月底，當非典型肺炎疫情減退後，積金局與該受託人開會，指出其「差額拖欠」的歸類出錯，要求該受託人盡快更正電腦系統，以及提交先前把「全數拖欠」誤報為「差額拖欠」的個案資料，以便該局採取適當的執法行動。

8. 本署認為，積金局已按照法例規定，監察受託人的運作，以了解僱主的供款情況，同時亦已跟進該受託人對「差額拖欠」個案錯誤歸類的問題。儘管積金局已察覺到受託人的錯誤，但由於修改電腦系統需時，加上本港不幸遇上非典型肺炎疫潮，實非該局所能控制。因此，積金局並無行政失當。

9. 本署已促請積金局盡快跟進所有被誤報為「差額拖欠」的「全數拖欠」個案，以保障僱員的利益。同時，該局亦應考慮就該受託人所犯的錯誤予以適當的懲處，藉收阻嚇作用。

勞工處

個案編號：OMB 2004/1462

勞工處 — 培訓計劃 — 錯誤發出登記卡給一名不符合「大學生就業培訓計劃」資格的人士

投訴人為一間物業服務公司。該公司指稱，由於A女士持有勞工處根據「大學生就業培訓計劃」(「計劃」)發出的登記卡，遂同意聘用她，並在同一天（即二零零四年五月三日）向勞工處申請培訓津貼。然而，勞工處卻在翌日通知該公司不會獲發放津貼，因為A女士不符合參與計劃的資格，該處是錯誤發出登記卡給她。

2. 計劃旨在協助於二零零三年畢業的大學生就業，但不包括持有碩士學位者。僱主若聘請新畢業的大學生並提供在職培訓，可就每名畢業生獲發放每月2,000元津貼，最多六個月。計劃實行十二個月後，已於二零零四年六月底終止。

3. A女士於二零零四年四月三十日在勞工處某辦事處申請參與計劃時，堅持要求職員即時發出登記卡，免卻她日後再往領取的麻煩。一名文書人員沒有按照正常程序，在她的申請未獲批准前便把登記卡發給她。該名人員叮囑A女士，須待申請獲批准後方能使用該登記卡。

4. 勞工處職員在當天即發現A女士持有碩士學位，不符合參與計劃的資格，遂即時致電通知她申請不獲批准。該處再於五月三日正式發信通知她。

5. 在收到投訴人就聘用A女士申請培訓津貼當天，勞工處已致電回覆，說明A女士不符合資格，隨後再以書面拒絕其申請。另外，該處亦已發信給A女士，要求她盡快交還登記卡。

6. 勞工處強調這次只是個別事件，並已向投訴人道歉。

7. 申訴專員建議勞工處提醒員工注意遵循部門指引及工作程序。

路政署、民政事務總署、地政總署、規劃署、運輸署及環境保護署

個案編號： OMB 2004/1682-1687；OMB 2004/1706-1717；
OMB 2004/1724-1729；OMB 2004/1742-1747；
OMB 2004/1754-1759；及其他

路政署、民政事務總署、地政總署、規劃署、運輸署及環境保護署 — 土地用途 — 在改變某幅土地的用途前沒有事先諮詢當地居民，對他們造成滋擾

某私人屋苑（「A 屋苑」）的部分居民提出投訴，指上述部門在使用附近的一幅土地（「B 土地」）作為一項基建工程的貨車裝卸區及倉庫前，沒有事先諮詢當地居民，對他們造成滋擾。

各部門採取的行動

2.　該項在他處進行的基建工程包括興建一條天橋，其預製組件須從內地以躉船運到香港。故此，路政署需要一個駁運碼頭接收組件，然後再將組件轉運至工程地盤。在落實以B土地作為駁運碼頭及組件倉庫前，路政署曾透過民政事務總署（「民政總署」）轄下的民政事務處（「民政處」）諮詢該區的區議會、地區團體和附近的屋苑，並接納了他們的部分要求，例如容許在B土地繼續進行現有的活動及縮小倉庫面積等。該署亦曾逐一回覆 A 屋苑的居民和客戶服務中心的四封函件。

3.　至於組件的運送安排，路政署經諮詢區議會交通運輸委員會（「交委會」）和居民後，最初計劃先將組件運往一個中途站，再於晚間循陸路經 A 屋苑所在的 C 街運往工程地盤。由於 C 街一帶的居民仍然擔心會受到影響，該署最後決定改由水路及其他街道運送組件。路政署曾進行實地試運，過程暢順，交委會的監察小組成員和沿線居民代表亦觀察了試運過程。該署遂採用新路線運送組件，鄰近一帶居民亦不再受到影響。

4.　就路政署的安排，民政處曾多次透過不同方式，諮詢區議會及居民，並向有關部門反映他們的意見。在 A 屋苑入伙前及入伙後，民政處已分別透過樓盤的售樓處及直接諮詢業主。

5.　地政總署負責審批使用土地的申請。該署在接到路政署申請使用B土地三年半作為駁運碼頭及倉庫後，隨即諮詢民政總署、規劃署、運輸署及環境保護署（「環保署」）的意見，並與這些部門的代表、居民及區議員開會。最後，地政總署因應所收到的意見，將用地年期縮短一年，撥地面積亦縮小，以便現有活動能繼續進行。

6.　規劃署不反對路政署的申請，因為根據規劃政策，假如申請使用年期不超過五年，可無須符合該幅土地在分區計劃大綱圖中的指定用途。

7.　運輸署對於路政署的申請並無異議，因為C街的交通流量應足以應付運送組件的車輛，路政署亦已預留足夠地方供停泊車輛及貨物裝卸之用，且指定車輛出入的地點，以盡量減少對鄰近道路交通的影響。事實上，循陸路運送組件從沒有影響 C 街的交通。

8.　環保署曾就事涉的基建工程向路政署發出環境許可證（「許可證」），並加入附帶條件，包括限制運作時間、可使用的設備，以及組件的堆疊安排等。由於工程符合《環境影響評估條例》下技術備忘錄的規定，該署認為上述措施及行動，已足夠控制工程對環境的影響。後來，由於路政署申請保留B土地的現有活動，環保署亦發出了修訂的許可證。

觀察所得及意見

9.　本署認為，事涉的六個部門已根據各自的政策和程序，處理有關改變B土地用途的事宜，亦曾諮詢當地居民並接納大部分的意見，當中包括縮小工地面積、縮短用地年期，以及改變運送組件的路線等。其後， A 屋苑及 C 街一帶居民已不再受交通問題困擾。

運輸署

個案編號：OMB 2003/3341

運輸署 — 未經批准的巴士服務 — 沒有採取有效行動，取締未經批准營辦的免費巴士服務

投訴人的公司經營綠色專線小巴服務。他向本署投訴，指有非專營巴士提供未經批准營辦的免費服務。他曾向運輸署投訴，但得不到確切的回覆，該署亦沒有採取有效措施，取締那些服務。

2.　運輸署解釋，鑑於免費巴士服務有助促進社會經濟，故此該署在接到投訴後，曾要求投訴人參與研究改動涉及的兩條免費巴士路線，以達致雙贏局面。經改動路線後，運輸署發出營業證，批准事涉營辦商經營該兩條巴士路線五個月。

3.　然而，事涉營辦商在批准期過後仍繼續營運，且沒有理會運輸署的警告。運輸署遂展開研訊，而該營辦商則申請司法覆核，但最終提出庭外和解。

4.　運輸署表示，該署曾根據現行法例採取執法行動，但過程需要不少時間及資源。雖然該署可以檢控事涉巴士營辦商，但必須證明同一名司機駕駛相同的巴士於12個月內提供過14日的免費巴士服務，這點實在難以確立。即使該署根據《道路交通條例》進行研訊，亦必須有超過 14 日的調查作為依據，這也需要相當多的人手及時間。

5.　運輸署表示，正在研究簡化程序及修改有關法例，以便更有效規管上述情況。改善方案將會提交交通諮詢委員會轄下一個工作小組考慮。

6.　本署認為，運輸署在處理這宗投訴時，基本上是按照既定程序，但效果並不理想。事實上，有關的免費巴士服務已存在超過兩年，但運輸署對這個問題仍然束手無策。由於同類問題在其他地區亦可能出現，故此，該署必須從速解決。本署提議運輸署再徵詢法律意見，澄清可否在現行法律條文下向違例的營辦商提出刑事檢控；若是可以，該署便應加強檢控，以收阻嚇作用。此外，本署亦建議該署把所面對的困難向工作小組反映，以便制定更切合實際情況的政策。

漁農自然護理署及效率促進組

個案編號：OMB 2004/0169；OMB 2004/1608

漁農自然護理署 — 處理牌照申請 — 延誤處理投訴人的「動物售賣商牌照」申請

效率促進組 — 處理查詢 — 就有關的牌照申請提供錯誤資料

投訴人於二零零三年十月中向漁農自然護理署（「漁護署」）申請「動物售賣商牌照」，以便在他的寵物用品店售賣雀鳥。投訴人聲稱，漁護署曾先後三次派員到店舖視察，但到十二月底仍未批出牌照。他致電該署熱線查詢，對方起初表示牌照已批出，後來卻說申請仍在審批中。漁護署最後於二零零四年一月發出牌照。

2.　投訴人認為漁護署延誤處理他的申請，並向他提供錯誤的資料。

3.　漁護署解釋，投訴人的店舖位於商業大廈內，審批牌照的程序與一般的申請不同。該署除派員視察以確保店舖設施符合標準外，更要查核店舖會否違反該商業大廈的樓宇規定，以及考慮需要附加的特別牌照條件，才能發出牌照，故此審批時間較長。

4.　本署認為，漁護署確有積極處理投訴人的申請。而且，在預防禽流感及保障公眾健康的大前提下，該署小心處理投訴人的牌照申請，是審慎和合理的做法。

5.　漁護署熱線是由政府總部效率促進組轄下的綜合電話查詢中心負責接聽的。效率促進組承認，接聽電話的職員在查閱漁護署解答查詢的電郵時，誤以為牌照已批出。不過，由於她在20分鐘後便發現錯誤並即時聯絡投訴人，這項錯誤應不會對投訴人的申請有所影響。效率促進組已訓示該名職員要小心處理查詢。

6.　漁護署及效率促進組已向投訴人道歉，並承諾會改善兩個部門之間的溝通方法。

經初步查訊後終結的個案撮要選錄

衞生署

個案編號：OMB 2004/1402

衞生署 — 牙科治療 — (a)未經投訴人同意，便為她的女兒進行牙髓治療；(b)在進行治療之前，沒有核實她的女兒是否對藥物有過敏反應；以及(c)容許不合資格的牙科治療師為她的女兒治療

投訴人的女兒參加衞生署的「學童牙科保健服務」，在該署轄下的牙科診所檢查牙齒。牙科治療師發現她上顎有三顆蛀牙需要填補，並指導她如何保持口腔衞生和刷牙，之後便為她補牙。當牙科治療師清理蛀牙的部分時，發覺需要為她進行牙髓治療。一名高級牙科治療師隨即為她進行第一階段的牙髓治療。

2. 衞生署的記錄顯示，投訴人在女兒參加這項計劃時，已知悉服務的範圍和專業人員的資格。牙髓治療屬於基本牙科治療的範圍。投訴人為女兒簽署「學童牙科保健服務申請表及同意書」，即表示同意讓女兒接受所需的牙科治療。然而，投訴人沒有註明她的女兒對任何藥物有過敏反應，而且這次治療是由合資格的專業人員在適當授權下進行的。該署亦已在投訴人女兒的「學童牙科保健服務手冊」及「牙髓治療後注意事項」通知卡內記錄所進行的治療，供投訴人參閱。

3. 本署認為，衞生署已遵照這項服務的既定程序。然而，該署只憑家長在學年開始時簽署的同意書，便為學童進行所有的基本牙科治療，可能並不妥善。申訴專員建議，為保障學童的權益，衞生署在為他們進行任何無法逆轉的治療之前，應事先通知家長，而家長方面在考慮及決定讓子女接受治療時，亦應向該署提供子女的最新健康狀況。衞生署同意改善有關的公眾教育和宣傳工作，並加強與家長的溝通。

醫院管理局

個案編號：OMB 2004/1401

醫院管理局 — 藥物處方 — 指令某公立醫院的骨科醫生不能處方某種藥物，但其他專科醫生則可以

投訴人到醫院管理局(「醫管局」)轄下某醫院覆診，骨科醫生表示某種藥物對他的病況可能有幫助，但院方沒有該藥物供應。他後來從該院的藥房得悉有該藥物供應，但骨科醫生不能處方該藥物，而其他專科醫生則可以。他認為該名骨科醫生瞞騙他。此外，他投訴院方的覆函沒有寫上簽署人的電話號碼，以便他聯絡。

2. 醫管局解釋，由於該藥物沒有確切的臨床療效，該院的骨科醫生已不再處方該藥物。醫管局指這是骨科部門的專業決定，並非院方的行政指令。不過，院方已就這次誤會向投訴人致歉。

3. 醫管局表示，投訴人其實可以致電醫院的電話總機，聯絡覆函的簽署人。為方便病人聯絡院方，該院承諾會在日後的覆函中，註明病人聯絡主任的電話。

4. 院方骨科部門決定不再處方該藥物，純粹是醫療的專業判斷，並非行政事宜，因此本署不予置評。然而，本署相信該名骨科醫生沒有瞞騙投訴人。

經調解後終結的個案撮要選錄

房屋署

個案編號：OMB 2004/4233

房屋署 — 單位翻新津貼 — 職員態度欠佳，以及延誤發放公屋單位翻新津貼

投訴人在二零零四年七月初獲編配租住公屋單位，隨即通知房屋署她選擇領取特惠津貼，自行翻新單位。七月下旬，投訴人致電房屋署轄下分區租約事務管理處一名職員，要求早些入住單位，但該名職員拒絕提供協助。

2. 投訴人其後在七月底入住單位，並先後多次致電屋邨物業管理公司，查詢翻新津貼的發放日期，但一直不得要領。到十一月初，物業管理公司才告訴她房屋署的職員忘記了跟進她的問題，要她再多等兩個月。

3. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，投訴人及房屋署均表示同意。

4. 在調解會議上，房屋署代表表示，由於事涉職員剛調往有關屋邨，尚未熟悉邨務，並非故意拖延。另一方面，物業管理公司職員於接到投訴人的電話後又忘記通知署方，令事情一再延誤。署方已提醒職員要注重禮貌和盡力協助屋邨住戶，同時指示物業管理公司要改善服務水平。房屋署代表並向投訴人致歉。

5. 雙方簽署了調解協議。投訴人同意撤銷對房屋署的投訴，而房屋署代表亦即時把翻新津貼交給投訴人。

學生資助辦事處

個案編號：OMB 2004/1185

學生資助辦事處 — 資助津貼申請 — 延誤處理一宗「本地專上學生資助計劃」的資助申請

投訴人是本地某大學的全日制學生，他根據二零零三至零四年度「本地專上學生資助計劃」向學生資助辦事處（「辦事處」）申請資助。他指稱，負責處理他的申請的辦事處職員故意刁難，要求他家中各人提供詳盡的財務資料，因而到二零零四年四月仍未批准他的申請。此外，該名職員的態度十分惡劣。

2. 由於這宗個案並不涉及嚴重的行政失當，本署建議以調解方式處理，並獲得雙方同意。

3.　在調解會議上，辦事處的代表向投訴人說明處理資助申請個案的一般審批政策和程序，亦解釋了需要較長時間處理這宗個案的原因。投訴人亦藉此機會澄清辦事處所提出的疑問。

4.　雙方經坦誠交換意見後達成協議。投訴人同意盡快提交所需補充資料，而辦事處的代表承諾在收妥資料後，會加快處理投訴人的申請。辦事處亦就該處職員態度欠佳一事，向投訴人及其家人致歉。

學生資助辦事處

個案編號：OMB 2004/3414

學生資助辦事處 — 資助津貼申請 — 錯誤批准投訴人為兒子申請的學生資助津貼，而在一年之後向她討回，令投訴人一家深受困擾

投訴人於二零零三年五月向學生資助辦事處（「辦事處」）為兩名兒子申請學生資助津貼，其後獲通知符合資格領取各項津貼，包括學費半費減免。津貼款項於同年十二月經銀行自動轉帳存入投訴人戶口。然而，投訴人在二零零四年八月收到辦事處電話，通知她由於辦事處錯誤批准她的申請，所以要討回過去一年發放給她兒子的資助津貼。辦事處同時向她發出繳款通知單，並致電其兒子就讀的學校，通知校方討回學費。

2.　投訴人認為她已經盡了申請人的責任，誠實無訛地填報所有申請資料。可是，由於辦事處的錯誤，令他們一家深受困擾，經濟失去預算。他們一家人的誠信因此受到質疑，兩名兒子的自尊亦受損害，無法面對校內同學。她於是向本署投訴，並要求辦事處發出函件，承認處事失當，以及處分該名職員。

3.　由於這宗個案並不涉及行政制度上的失當，本署建議以調解方式處理，並獲得雙方同意。

4.　投訴人由其丈夫代表出席調解會議。他詳述了是次錯誤對其家庭造成的困擾，並對辦事處沒有正式函件解釋及道歉表示不滿。辦事處的代表亦詳細說明一般處理有關學生資助申請的程序和審批準則，交代了導致誤批學費減免、書簿津貼和學生車船津貼予投訴人的兩名兒子的原因，並且就事件對投訴人一家所造成的困擾表示歉意。辦事處的代表更即時把一封說明該處立場的函件交給投訴人的丈夫，請他代為轉交。另一方面，投訴人的丈夫亦批評辦事處要求還款的安排欠妥善，並認為辦事處應另函通知其兒子的學校，以澄清事件。

5.　雙方於坦誠交換意見後，簽署了調解協議。辦事處承諾會盡快以書面向學校解釋情況，並把信件的副本送交投訴人。辦事處並會檢討現時處理資助津貼申請的程序，防止再次出錯。投訴人同意撤銷對辦事處的投訴，而辦事處亦表示會因應投訴人的家庭狀況，考慮接受她以分期付款方式償還誤批予她兒子的款項。調解會議後，辦事處亦主動就還款的安排提出建議，供投訴人考慮。

附件 11 經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	結論
九廣鐵路公司		
2004/0531	在封路告示板上提供失實的資料，誤導駕車人士。	投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處 *
土木工程拓展署		
2003/3617	沒有就非法從河道挖走石頭進行基建工程一事採取適當行動，疏忽職守。	部分成立 *
水務署		
2004/1549	沒有回覆投訴人的書面查詢。	成立 *
2004/3634	沒有及時處理一宗關於大廈外牆水管爆裂的投訴。	不成立
民政事務總署		
2004/0059	沒有就運輸署批出新的「街渡」服務牌照進行適當的諮詢。	不成立 *
2004/0713 2004/1365	錯誤向投訴人發出五封內容相同的覆函，有行政失當之嫌。	成立 *
2004/2005	沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。	不成立 *
地政總署		
2003/1498	延誤處理一宗政府土地短期租約申請，以及容許事涉政府土地被人非法佔用。	部分成立 *
2003/2644	沒有及時採取行動，延誤清拆非法佔用政府土地的僭建物。	成立 *
2003/3311	沒有對非法佔用政府土地及違例興建的「牌坊」採取執法行動，反而接受違例者的短期租約申請。	不成立 *
2003/3562	在處理投訴人興建小型屋宇的申請上行政失當。	成立 *

經全面調查後終結的個案索引

2003/4265	在某大廈所處地段重建時沒有調整地稅，而要求現時的業主補交應由前業主繳付的地稅，對他們不公平。	成立 *
2004/0964 2004/0965	沒有澄清某停車場用地的業權，以及任由停車場在落成後空置多月。	部分成立 *
2004/1938	延誤處理投訴人興建兩棟新界豁免管制屋宇的申請，以及處理欠妥善。	成立 *
2004/2006	沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。	成立 *
2004/2082	沒有妥善處理地稅事宜，要求投訴人為現居單位一次過繳付一九九七年二月至二零零四年六月的地稅。	不成立

社會福利署

2004/2042	(a) 沒有妥善跟進一宗詐騙租金津貼的舉報；以及 (b) 職員態度惡劣。	不成立 *
2004/2661	該署職員違背承諾，沒有在房屋署收回公屋單位前通知投訴人。	不成立
2004/3853	在投訴人被拘留於精神病治療中心期間，沒有妥善為他處理繳付公屋租金事宜，以致房屋署無理收回他的公屋單位。	不成立 *

法律援助署

2004/0995	沒有按照投訴人的書面要求，更新她的通訊地址。	成立 *

房屋署

2003/1765	濫用職權，佔用某「租者置其屋」計劃屋邨的部分公共地方而沒有諮詢屋邨的業主立案法團。	部分成立 *
2003/3252	向選舉事務處提供不確實的資料，以致一名登記選民的地址被刪改。	成立 *
2003/3312	沒有對非法佔用政府土地及違例興建的「牌坊」採取執法行動。	部分成立 *
2004/0788	延誤處理投訴人的綠表申請書，令她錯失申請「置業資助貸款」的機會。	部分成立 *

經全面調查後終結的個案索引

2004/2198	對外判物業服務公司監管不力，以致投訴人屋邨單位的維修工程遲遲未能完成。	成立 *
2004/2395	沒有就一宗關於污水滲漏的投訴採取適當行動。	成立 *
2004/2662	該署職員濫用權力，將投訴人公屋單位內的財物移走或據為己有。	部分成立 *
2004/3055	(a) 未能迅速把屋邨商場舖位再次推出招標；以及 (b) 沒有回覆投訴人的查詢。	部分成立 *
2004/3352	(a) 某屋邨內行車通道的管理及維修開支攤分方法不公平； (b) 容許毗鄰的「居者有其屋」屋苑業主免費使用該行車通道；以及 (c) 把屋邨內行車通道上所有月租貨車泊位的租金收入撥歸香港房屋委員會。	不成立
2004/3854	在投訴人被拘留於精神病治療中心期間，沒有妥善為他處理繳付公屋租金事宜，以及無理收回他的公屋單位。	不成立 *

政府物流服務署

2004/1110	在某招標項目的程序上處理失當，導致投訴人連同標書一併遞交的銀行本票遭遺失。	不成立 *

政府總部 — 公務員事務局

2004/3845	延誤答覆一名市民的書面投訴。	成立 *

政府總部 — 效率促進組

2004/1041	沒有妥善跟進一宗有關道路工程後清理環境問題的投訴。	不成立 *

政府總部 — 教育統籌局

2003/3181	為超額教師訂立的「優先聘用期」安排不公平。	成立
2004/0599	在評審一名教師的學歷資格事宜上處理不當。	成立 *

附件 11 經全面調查後終結的個案索引

政府總部 — 衞生福利及食物局

2004/3251 2004/3252 2004/3253 2004/3254 2004/3255 及其他	沒有為受暫停從內地輸入冰鮮╱冷藏家禽政策影響的家禽業經營者提供特惠補助金。	部分成立 *

政府總部 — 環境運輸及工務局

2003/0994	在處理吐露港公路裝設及拆卸隔音屏障一事上行政失當。	部分成立 *
2004/1226 2004/2989 2004/3006 2004/3075 2004/3245	沒有考慮某路段工程完竣後交通噪音對附近居民造成滋擾，有失職之嫌。	不成立

香港房屋委員會

2003/2686	某「居者有其屋」屋苑的管理費及維修費攤分方法不公平。	不成立
2004/3351	(a) 某屋邨內行車通道的管理及維修開支攤分方法不公平； (b) 容許毗鄰的「居者有其屋」屋苑業主免費使用該行車通道；以及 (c) 把屋邨內行車通道上所有月租貨車泊位的租金收入撥歸香港房屋委員會。	不成立

香港郵政

2003/4329	郵政局職員在處理代收繳款的過程中出錯。	成立 *

食物環境衞生署

2003/2020	延誤處理一宗在空置墓穴安葬先人骨殖的申請。	部分成立 *
2003/2124 2003/2148	火葬場操作程序出錯；以及沒有採取適當補救措施。	部分成立 *
2003/2624	沒有迅速採取行動，處理一宗舉報亂拋垃圾的個案。	成立 *

經全面調查後終結的個案索引

2003/3037	處理一宗撿拾骨殖申請時行政失當，導致安葬在墓穴內的骸骨不知所終。	成立 *
2003/3192	沒有採取適當行動，處理多間食肆阻塞公眾地方的問題。	不成立 *
2004/1498 2004/1499 2004/1552 2004/1553 2004/1568 及其他	沒有為受暫停從內地輸入冰鮮╱冷藏家禽政策影響的家禽業經營者提供特惠補助金。	部分成立 *
2004/2007	沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。	成立 *

差餉物業估價署

2003/4328	沒有回覆一宗有關繳交差餉的投訴。	成立
2004/2883	沒有妥善處理地稅事宜，要求投訴人為現居單位一次過繳付一九九七年二月至二零零四年六月的地稅。	不成立
2004/3347	在某大廈所處地段重建時沒有調整地稅，而要求現時的業主補交應由前業主繳付的地稅，對他們不公平。	成立 *

屋宇署

2003/3310	沒有妥善處理一宗關於非法佔用政府和私人土地，以及違例興建的「牌坊」的投訴。	部分成立 *
2003/4277	延誤執行二十多年前發出的一項清拆令。	成立 *
2004/0385	沒有採取行動，跟進有關非法僭建物的多次投訴。	投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處 *
2004/1140	疏忽職守及延誤處理一宗有關違例建築工程的投訴。	成立 *

破產管理署

2004/1109	沒有回覆投訴人的多次書面查詢。	成立 *

2004/1177	沒有及早跟進投訴人指某破產人隱瞞情況而向其借錢的舉報。	成立 *

個人資料私隱專員公署

2004/2320	延誤調查一宗針對某間公司的投訴，以及沒有告知投訴人有關調查工作的進展。	成立 *

庫務署

2004/2575	在某大廈所處地段重建時沒有調整地税，而要求現時的業主補交應由前業主繳付的地税，對他們不公平。	不成立
2004/2882	沒有妥善處理地税事宜，要求投訴人為現居單位一次過繳付一九九七年二月至二零零四年六月的地税。	不成立

海事處

2004/3284	在設立三個船隻航速限制區之前沒有進行適當的諮詢。	不成立

康樂及文化事務署

2003/3067	處理中秋節期間有人在公園內「煲蠟」事件時濫用職權。	部分成立 *
2004/0830	沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。	成立 *
2004/1928	就逾期歸還圖書館外借資料所訂立的罰款規則不合理。	不成立
2004/2362	(a) 在處理投訴人申辦音樂匯演事宜上欠缺透明度；以及 (b) 延誤處理該項申請。	部分成立 *

勞工處

2004/3305	該處職員在一項調查報告中作虛假陳述。	不成立

路政署

2003/0313	在處理吐露港公路裝設及拆卸隔音屏障一事上行政失當。	部分成立
2003/3302	沒有妥善跟進一宗有關道路工程後清理環境問題的投訴。	不成立 *

2004/0829	沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。	成立 *
2004/1408 2004/2833 2004/2917 2004/3123 2004/3158	沒有考慮某路段工程完竣後交通噪音對附近居民造成滋擾，有失職之嫌。	不成立
2004/1935	在封路告示板上提供失實的資料，誤導駕車人士。	不成立 *

運輸署

2003/3598 2003/3599 2003/3600 2003/3601 2004/0389	無理拒絕向數名曾受僱於某駕駛學校的駕駛教師繼續簽發受限制駕駛教師執照。	不成立
2003/4239	沒有經過適當諮詢和公開招標，便批出新的「街渡」服務牌照。	部分成立 *
2004/0022 2004/0381	沒有澄清某停車場用地的業權，以及任由停車場在落成後空置多月。	不成立
2004/0673	沒有採取行動，制止某區的居民在公眾地方晾曬衣物，影響市容。	成立 *

漁農自然護理署

2004/0530	(a) 沒有進行足夠的宣傳，使飼養瀕危物種的人士知悉新的法例規定；以及 (b) 答覆電話查詢的職員態度欠佳。	部分成立 *

影視及娛樂事務管理處

2003/2650	沒有按照適當程序處理一宗經營遊戲機中心牌照的申請，因而延誤處理投訴人提出的申請及誤導其他申請人。	部分成立 *
2004/2582	延誤處理及回覆一宗投訴。	成立 *

附件 11 經全面調查後終結的個案索引

機電工程署

2003/2294 2003/2314	火葬場操作程序出錯；以及沒有採取適當補救措施。	部分成立 *

選舉事務處

2003/3253	沒有事先取得一名登記選民的同意，便擅自更改她的個人資料。	投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處 *

環境保護署

2003/0314	在處理吐露港公路裝設及拆卸隔音屏障一事上行政失當。	部分成立
2004/1407 2004/2834 2004/2918 2004/3124 2004/3159	沒有考慮某路段工程完竣後交通噪音對附近居民造成滋擾，有失職之嫌。	不成立

醫院管理局

2004/0917	(a) 醫院護士無理取走一名病人的召喚按鈕，導致病人其後昏迷及逝世；以及 (b) 更改病人醫療護理記錄，意圖隱瞞真相。	部分成立 *

懲教署

2003/3373	沒有按照既定程序執行監獄保安工作，以致投訴人在獄中遇襲受傷。	成立 *

〔加上 * 號的是本署在調查報告中有提出建議的個案。〕

水務署

個案編號：OMB 2004/1549

水務署 — 要求繳付修理費 — 沒有回覆投訴人的書面查詢 — 成立

投訴人是民政事務總署轄下某民政事務處(「民政處」)的外判承辦商。一九九八年十二月，投訴人在一條水管附近進行渠務改善工程。水務署發現水管損壞，懷疑是投訴人所為，於是在二零零零年三月發出一張初步繳款單，要求投訴人繳付估計為20,000元的修理費。投訴人在四月去信水務署，表示不同意要負上責任。水務署在五月向民政處查詢此事。民政處在六月告知水務署，沒有記錄顯示投訴人於水管損壞當天曾在附近進行工程。此後，水務署再沒有採取行動調查，而事涉工程師只指示要擬備一份新的保證書，以便要求投訴人繳付修理費。

2. 兩年後(即二零零二年五月)，水務署計算出實際的修理費為23,886.30元，並指示支出組向投訴人發出繳款單。然而，據該署表示，由於電腦系統沒有提示職員發出繳款單，結果遺漏了發出這張繳款單予投訴人。該署再隔兩年後才發現此事，於是在二零零四年四月二日向投訴人發出繳款單。

3. 二零零四年四月十六日，投訴人去信水務署反對繳款，並要求該署回覆。然而，直至五月九日，該署仍沒有回覆，投訴人遂向申訴專員投訴。

4. 六月二十一日，水務署通知投訴人該署尚在考慮這宗個案，並就遲遲沒有回覆致歉。六月三十日，該署告知投訴人經過詳細調查後，已取消該張繳款單。

5. 水務署承認在回覆方面有延誤，但表示這是由於支出組與分區辦事處職員之間的誤會。

6. 因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

7. 本署亦留意到水務署用幾乎長達六年的時間處理這宗個案，而且一次又一次地出現錯漏或延誤，實在於理不合。該署不僅對其錯漏或延誤馬虎了事，有關職員的態度亦漫不經心，令人感到詫異。

8. 本署建議水務署檢討其工作程序，並擬訂一套監察制度，確保適時發出繳款單。

9. 水務署對本署的評論有保留，並且辯稱處理個案的時間須視乎個案的複雜程度，以及當時工作的優先次序。況且，該署遺漏發出繳款單，主要還是由於電腦系統的局限。

10. 水務署已承認延誤處理這宗個案，但本署不同意這主要是由於電腦系統的局限所致。申訴專員認為本署的評論有根有據，因此決定維持原有的結論。

民政事務總署

個案編號：OMB 2004/0713；OMB 2004/1365

民政事務總署 — 發送函件安排 — 向兩名投訴人分別發出五份內容完全相同的函件，浪費政府資源 — 成立

民政事務總署（「民政總署」）轄下某分區民政事務處（「民政處」）曾就某事項諮詢區內居民。其後，民政處向投訴人A先生及B先生分別發出五份內容完全相同的函件，通知他們有關的結果。投訴人認為民政處職員處事馬虎，浪費資源。

2. 在這宗個案中，民政處曾發出諮詢函件予某大廈各住戶（包括投訴人），並於其後就事件的結果發信通知曾提出反對意見的人士。由於當中有四人填報了A先生居住的單位為其住址，加上有民政處職員手民之誤，結果A先生收到共五份覆函。此外，有五名反對者填報了B先生的地址，故此他亦收到五份覆函。但是，該十份函件均沒有寫明收件人的姓名。

3. 本署明白民政處是基於保障私隱而個別回覆每位提出意見的人士，故分別發送函件不應視作浪費資源。可是，信封上實應清楚而正確地寫上收信人的名字。

4. 因此，這宗投訴成立。

5. 民政總署同意改善有關做法，並接納本署的建議，向投訴人書面道歉，又向所有分區民政處發出清晰指引，以免再有同類事件。

民政事務總署、地政總署、食物環境衞生署、康樂及文化事務署、路政署及運輸署

**個案編號： OMB 2004/0673；OMB 2004/0829-0830；
OMB 2004/2005-2007**

民政事務總署 — 街道管理 — 未能有效解決市民在公眾地方晾曬衣物，影響市容的問題 — 不成立

地政總署、食物環境衞生署、康樂及文化事務署、路政署及運輸署 — 街道管理 — 未能有效解決市民在公眾地方晾曬衣物，影響市容的問題 — 成立

投訴人每天行經某行人區，該處樹木夾道，環境優美。可惜，樹上和通道梯級的欄杆上經常掛滿衣物，破壞景致，有礙觀瞻。投訴人曾向房屋署、路政署及食物環境衞生署（「食環署」）投訴，但他們

均表示「不屬其管轄範圍」。民政事務總署（「民政總署」）則表示問題需要多個政府部門合力處理。投訴人不滿各部門「互相推諉」，於是向本署投訴。

2. 這宗投訴涉及六個政府部門：民政總署、地政總署、食環署、康樂及文化事務署（「康文署」）、路政署及運輸署。

3. 地政總署、民政總署、食環署、路政署、運輸署、建築署及警務處曾於二零零三年十一月中舉行跨部門會議，就街道管理的「灰色地帶」進行商討，包括市民在公眾地方晾曬衣物的問題。與會者均重申，所代表的部門未獲授權處理此問題。最後，會議同意，在路政署取得法律意見之前，如部門多次接到有關同一地區的投訴，可向該區的民政事務處（「民政處」）反映，由民政處勸諭區內居民合作。

各部門提供的補充資料

4. 分區民政處曾就這宗投訴，發信予事涉公共屋邨及附近私人屋苑的管理處和業主立案法團，促請他們處理問題，並在二零零四年五月中召開跨部門會議（「五月會議」）。地政總署、食環署、康文署、路政署及運輸署（合稱「五署」）均有派代表出席。民政處建議先在區內晾曬衣物黑點（「黑點」）懸掛告示牌提出警告，然後五署再派員巡查，將發現的衣物移放在地上。除擬定事涉地區的黑點名單外，民政處亦設計告示牌，供各部門懸掛在其管轄範圍內的黑點。民政總署認為，由一個部門採取綜合行動，成效應更大，但現時沒有法例授予任何特定部門足夠權力處理此問題。

5. 地政總署認為，《土地（雜項條文）條例》只授權該署清理在未批租政府土地上的構築物，並且須給予違例者最少一天的通知。此例不適用於僅晾曬數小時的衣物，故引用此例採取執法行動是不切實際的。該署表示，宜根據五月會議的決議，採取跨部門聯合行動以解決問題。

6. 食環署表示，市民晾曬的衣物並非廢物，不會妨礙該署人員清掃垃圾，亦不阻塞道路。故此，不能引用《公眾衞生及市政條例》或《簡易程序治罪條例》採取執法行動。不過，根據五月會議的決議，各部門的工作人員可把衣物移放在路旁，如物主不取回，食環署人員便可當作垃圾處理。食環署認為，政府應向居民進行宣傳教育，並在屋邨範圍內劃設晾曬區。

7. 康文署表示，只負責保養事涉地點內的植物，無權清理市民晾曬的衣物。不過，因應五月會議的決議，該署已在該區張貼告示，勸諭市民不要在公眾地方晾曬衣物，現時情況已有改善。康文署人員在進行樹木保養工作前，會把掛在樹上的衣物放在樹旁。

8. 路政署認為，根據《道路交通（交通管制）規例》，該署人員於障礙物妨礙工程／維修工作，或對行人或車輛構成危險時，才能採取行動加以清除。在公眾地方晾曬衣物屬地區性問題，並涉及由多個部門管轄的不同設施，宜由當地的民政處統籌，採取跨部門聯合行動，以免個別部門須單獨應付對有關執法行動感到不滿的市民。

9. 運輸署表示，在公眾地方晾曬衣物與交通運輸管理無關，故不屬該署的職責範圍。而這宗投訴涉及的地點並不接近馬路或行人過路處，在該處晾曬衣物應不會妨礙交通，或對車輛和行人構成危險。該署一般會把投訴轉介至晾曬衣物地點所屬的管轄部門跟進，若接到轉介的投訴，亦須從道路交通的角度，評估在事涉地點晾曬衣物會否影響道路使用者的安全。

觀察所得及意見

10. 民政處除發信予有關屋邨及團體外，亦召開了五月會議，並擬定黑點名單及設計告示牌供有關部門使用，又積極聯絡有關部門採取聯合行動，以尋求解決問題的方法，充分發揮了地區上的協調角色。

11. 地政總署有責任確保未批租政府土地不被非法佔用。市民在公眾地方晾曬衣物，等同佔用官地作私人用途，該署理應採取行動。地政總署以須給予一天「通知期」的技術性原因而不採取行動，其實是迴避解決問題。

12. 在公眾地方晾曬衣物有損市容及破壞景觀。食環署亦沒有正視問題的癥結所在，以解決問題。該署現已有權清理宣傳品，其實亦可以同樣理由延伸至清理在公眾地方晾曬的衣物。若有需要，可考慮修訂《公眾衞生及市政條例》或訂立新法例。

13. 市民在樹上晾曬衣物的問題存在已久，但康文署一直迴避問題，沒有嘗試謀求徹底的解決方法。

14. 這宗個案涉及的其中一個晾曬點，是斜坡梯級的欄杆。行人由於無法以欄杆作扶手，而影響他們的安全，但路政署卻沒有採取行動將衣物清理。

15. 若晾曬在行人路旁的衣物被風吹到馬路上，可能對車輛構成障礙和危險，故此不能說與交通運輸管理無關。然而，運輸署卻一如其他部門，只是從本身的角度看問題，沒有從政府整體更宏觀的角度尋求解決方法。

結論

16. 本署認為，民政總署轄下的分區民政處在事件中恰如其分地積極協調各有關部門，致力解決地區性的問題。因此，對該署的投訴不成立。

17. 五署既聲稱本身未獲法例授權，清理晾曬在公眾地方的衣物，則何來法理依據採取聯合取締行動？本署認為，實情是五署均不願獨力承擔或帶頭解決問題，拖拖拉拉，沒有採取適當行動。故此，對這五個部門而言，這宗投訴成立。

結語

18. 五署過於憂慮單獨採取行動可能會招致市民不滿，引發衝突，因此寧願把責任交給分區民政處，由該處統籌，採取聯合行動。然而，跨部門聯合行動策劃需時，只能是權宜之計，未能長遠地解決問題。五署應徵詢法律意見，以便獲得足夠授權，在各自的職責範圍內採取執法行動，清理在公眾地方晾曬的衣物。政府內部亦應同時達成協議，指派一個部門肩負起帶頭責任，以便在日常巡查時採取清理行動，解決市民在公眾地方晾曬衣物的問題。如有需要，當局或許須修訂有關法例。

19. 這宗個案清楚顯示事涉部門沒有能力或決心徹底解決問題。由於問題源於欠缺有效的中央統籌，為補救問題，申訴專員已促請政務司司長介入，以考慮是否應責成某部門帶頭處理市民在公眾地方晾曬衣物的問題，是否需要修訂現有法例或訂立新法例，確保部門有適當權力，採取執法行動；以及與房屋署、民政總署及屋宇署等部門探討在公共屋邨、「居者有其屋」屋苑及私人屋苑範圍內劃設晾曬區的可行性。

20. 政務司司長已責成民政總署全面檢討如何處理有關問題。

地政總署

個案編號：OMB 2004/1938

地政總署 — 處理申請 — 延誤處理投訴人興建兩棟新界豁免管制屋宇的申請，以及處理欠妥善 — 成立

投訴人是 A 及 B 兩個地段的業權人。一九九六年十一月，他向地政總署轄下的分區地政處（「地政處」）申請興建兩棟新界豁免管制屋宇（「村屋」）。除了向地政處提供進一步資料外，他更與該處人員一同視察，並聘請專業測量師為兩個地段劃定界限。雖經他多番努力並多次口頭和書面催促，地政處在二零零四年五月仍未能就其申請作出決定。投訴人對該處的延誤感到不滿。

2. 土地註冊處並沒有關於A地段可興建村屋的記錄。投訴人於一九九七年十二月提交文件，指出A地段有 0.02 英畝土地可作興建村屋之用。他其後再與地政處人員前往視察，並於一九九八年九月提交擬議平面圖。

3. 由於擬議中的兩棟村屋均位於A地段，故需從B地段轉換390平方呎村屋土地以補不足。不過，根據地政總署的現行政策，一個地段的建築樓面面積是不能轉到另一個地段的。在徵詢法律意見後，地政處於一九九九年十月通知投訴人，一旦證實A地段只有0.02英畝村屋土地，則該處不能接納其建議。

4. 二零零零年三月，投訴人應地政處的要求再次提交擬議平面圖。同年四月，地政處就B地段的發展條件徵詢法律意見，但由於找不到相關檔案或有關B地段的批地條款資料，故此未能確定B地段的發展條件。

5. 地政處於二零零二年十二月通知投訴人，鑑於現行政策不容許換地，加上有當地居民反對其建議，因此該處無法進一步處理其申請。地政處其後承諾會研究居民的反對意見，並通知他有關的情況。

6. 二零零四年三月，投訴人去信地政處，投訴處理申請進展緩慢，該處始發現有關主要檔案不知所終，須重新建立，因而無法肯定該處曾否按正常程序，要求民政事務處(「民政處」)協助解決當地居民的反對意見。

7. 地政總署曾表示，假如投訴人打算把兩棟村屋均建築在A地段，他應該申請以換地方式交回兩個地段，再由政府批出一個新地段。

觀察所得及意見

8. 地政處在處理這宗個案中顯然有延誤。該處在接到申請一年後，才要求投訴人提交證據證明A地段的土地類別，之後又要再等一年半才徵詢法律意見。結果，自一九九九年七月至二零零零年二月，以及自二零零零年五月至二零零二年十二月通知投訴人無法進一步處理其申請這兩段期間，該處完全沒有任何實質的行動。這時已經過了六年。

9. 地政處在處理投訴人的申請時，工作隨意而馬虎。該處於一九九九年七月及二零零零年四月，分別就 A 地段及 B 地段徵詢法律意見。假若該處能一次過徵詢意見，當能節省不少時間和資源。

10. 遺失檔案亦構成行政失當。再者，民政處並沒有關於地政處曾要求協助解決當地居民的反對意見的記錄。故此，地政處看來並沒有依照正常程序處理這宗個案。

結論

11. 申訴專員因此認為這宗投訴成立。

12. 地政總署已接納本署提出的下列建議：

(a) 向投訴人道歉；

(b) 加快處理投訴人的個案；以及

(c) 提醒員工須遵循既定程序，迅速而謹慎地處理類似個案，並提醒他們妥善保存檔案和記錄的重要性。

地政總署及運輸署

個案編號：OMB 2004/0022；OMB 2004/0964

地政總署 — 土地用途 — 任由某停車場用地空置 — 部分成立

運輸署 — 停車場設施 — 未能開放該停車場供市民使用 — 不成立

投訴人指稱，由於政府與一群原居民就某幅土地的業權出現爭拗，以致該幅土地上的停車場自二零零三年七月落成後一直空置多月。他認為地政總署及運輸署在興建該停車場前理應先澄清土地業權。

2.　該停車場原為方便未來遷入的村民及訪客而設。雖然地政總署發出的「地政處指示」訂明該停車場須由運輸署裝設停車收費錶及管理，但村民強烈反對，並申請短期租約，欲以象徵式租金租用該停車場。地政總署則提出反建議，可以市值租金批出短期租約，而地區地政會議及運輸署亦對此表示支持。

3.　地政總署曾考慮在審批短期租約申請期間，開放停車場予市民使用。不過，分區民政事務處表示村民可能反對，該署遂把計劃擱置。為免停車場長期空置，地政總署於二零零四年六月促請村民在三個月內成立法定團體，以短期租約承租人的身份管理停車場。

4.　運輸署表示願意在過渡期間管理停車場，供市民使用，但當地政總署徵詢其意見時，該署則擔心將來停車場以短期租約方式只供村民使用時，或會令市民不滿。

觀察所得及意見

5.　本署發現，停車場位於政府土地上，因此投訴人關於土地業權爭拗的指稱並無理據。不過，停車場自二零零三年年中起即空置，突顯了政府在規劃和協調方面欠缺效率。

6.　村民成立法定團體及地政總署為短期租約評估市值租金，均需要時間。地政總署理應察覺到這一點，並尋求運輸署合作，以便在過渡期開放停車場予市民使用。該署亦應加快處理小型屋宇批地，以便村民盡早遷入及使用停車場。

7.　運輸署有能力管理停車場，故此，對於在過渡期間開放停車場予市民使用的建議，實應採取更積極的態度。

8.　相對於運輸署，地政總署應對事件負上較大的責任，因為該署是土地管理當局，不應讓事涉停車場用地長期空置。

結論及建議

9. 申訴專員認為，對地政總署的投訴部分成立，對運輸署的投訴不成立。

10. 申訴專員建議地政總署：

(a) 修訂「地政處指示」，以便在停車場的管理方面更具彈性，例如可以短期租約形式出租或作為臨時公眾停車場；

(b) 促請村民加快為短期租約成立法定團體；

(c) 完成小型屋宇批地後，隨即訂定短期租約的生效日期；以及

(d) 在短期租約生效前，開放停車場供市民使用。

11. 申訴專員亦建議，停車場在過渡期間開放予市民使用，由運輸署管理。

12. 由於事涉各方已就短期租約條款進行磋商，而大部分村民亦已接納小型屋宇批地，故此，申訴專員撤回上文第 10(d)段及第 11 段所提出的建議。

地政總署、庫務署及差餉物業估價署

個案編號： OMB 2003/4265；OMB 2004/2575；
OMB 2004/3347

地政總署及差餉物業估價署 — 地稅 — 在某大廈所處地段重建時沒有調整地稅，而要求現時的業主補交應由前業主繳付的地稅，對他們不公平 — 成立

庫務署 — 同上 — 不成立

A 大廈業主立案法團提出投訴，指大廈所在地段（「事涉地段」）曾於一九七八年及一九九三年兩度重建，但差餉物業估價署及庫務署沒有在當時調整地稅。二零零三年，地政總署作追溯性調整，並向現時的A大廈業主追收自一九七八年九月起的地稅。投訴人認為，此舉對現時的業主不公平，因為部分欠款理應由前業主承擔。

2. 事涉地段所屬原地段於一九七三年五月獲政府以新批租契的方式「續期」。一九七七年，事涉地段由原地段分割出來。根據田土註冊處第 41 號通函（「通函」），事涉地段自一九七三年七月一日起的地稅，應為續期租契訂明的金額（即每年 82,840 元）或應課差餉租值（「租值」）的 3% ，以較低者為準。由於事涉地段當時的租值頗低，故此地稅僅為每年 536 元。

3. 一九七八年，事涉地段首次重建，地稅本來應該調整至每年8,280元，但庫務署依舊向當時的業主徵收每年 536 元。當事涉地段於一九九三年再度重建為 A 大廈時，地稅本應調高至每年 82,840 元，可是，庫務署依然只向業主徵收每年 536 元。

4. 地政總署自二零零二年四月起負責徵收地稅。同年六月，差餉物業估價署發現上述問題，遂通知地政總署。二零零三年七月，地政總署發信予 A 大廈業主，向他們追收自一九七八年九月起少交的地稅，共計約 868,420 元。

5. 二零零二年以前，差餉物業估價署誤以為事涉地段的租契是重新批出的，又沒有察覺該地段受通函規管，故此，當事涉地段重建時，該署沒有依照政府當局的指引，通知庫務署新的租值，以致庫務署沒有按照新租值徵收新地稅。

6. 地政總署有責任通知差餉物業估價署所有新落成的大廈，以便後者評估租值。不過，該署在一九九三年並沒有通知差餉物業估價署要為新建成的 A 大廈重新評估租值。儘管如此，地政總署強調，追討地稅是該署的權利和職責。

觀察所得及結論

7. 地政總署及差餉物業估價署均沒有按照既定程序，處理事涉地段的地稅事宜，實屬行政失當。因此，對這兩個部門的投訴成立。

8. 庫務署原本負責代地政總署徵收地稅，但由於差餉物業估價署沒有通知該署事涉地段的新租值，故庫務署並不知道要調整地稅。因此，對庫務署的投訴不成立。

9. 整體而言，這宗投訴部分成立。

建議

10. A 大廈現時的業主須否負擔前業主欠交的地稅，涉及對租契條款的闡釋及法律觀點，本署不擬評論。投訴人應徵詢法律意見，以澄清本身的法律責任。

11. 申訴專員建議：

(a) 地政總署應加強宣傳，提醒準業主在購買物業前，查清楚前業主是否欠交地稅；以及

(b) 地政總署及差餉物業估價署應修訂部門指引，訂明評估新建成的大廈地稅事宜的分工及程序。

12. 兩個部門已接納並落實上述建議。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

社會福利署

個案編號：OMB 2004/2042

社會福利署 — 處理詐騙舉報 — (a)沒有妥善跟進一宗詐騙租金津貼的舉報；以及(b)職員態度惡劣 — 不成立

投訴人把物業租予A先生，但在八個月後，A先生再沒有繳交租金。投訴人曾向土地審裁處申請追討欠租，獲得勝訴。為協助社會福利署（「社署」）調查A先生有否欺詐租金津貼，投訴人向該署提供租約影印本。她又要求該署職員把A先生的租金津貼交給她，以抵銷所欠租金，但遭拒絕。她於是投訴社署沒有採取行動處理她的舉報，而且繼續向 A 先生發放租金津貼。

(a) 點投訴

2. 社署的社會保障辦事處在接到這宗舉報後，已把個案轉交該署的詐騙案調查隊跟進。在未有足夠證據證明 A 先生詐騙綜援之前，該署仍須繼續發放租金津貼給他。

3. 本署認為，社署已迅速採取行動，把個案轉交詐騙案調查隊跟進。社署職員基於保障私隱的原因，不向投訴人透露調查的詳情，是合理的做法。至於追討欠租，則是業主（投訴人）與租客（A先生）之間的民事糾紛，社署不介入是正確的。投訴人應透過民事程序追討欠租，絕不能要求社署把A先生的租金津貼交給她。

4. 因此，申訴專員認為(a)點投訴不成立。

(b) 點投訴

5. 投訴人指社署職員的態度惡劣，要她等候數小時。該署職員卻聲稱曾經呼傳她，但她沒有回應。

6. 雖然沒有客觀證據證明社署職員曾呼傳投訴人，但由於投訴人沒有預約，該署職員在會見所有已預約的市民後才接見投訴人，是公平和合理的。由於沒有足夠證據證明社署職員態度惡劣，所以(b)點投訴不成立。

結論及建議

7. 總括而言，這宗投訴不成立。

8. 申訴專員建議社署提醒前線工作人員要經常以禮待人，避免與市民對立。

社會福利署及房屋署

個案編號：OMB 2004/2661-2662

社會福利署 — 沒有及時通知受助人 — (a)該署職員違背承諾，沒有在房屋署收回公屋單位前通知投訴人 — 不成立

房屋署 — 收回公屋單位 — (b)該署職員濫用權力，將投訴人公屋單位內的財物移走或據為己有 — 部分成立

投訴人與家人原居於公屋單位。二零零四年三月，他們遷離單位，改為租住私人樓宇，但沒有通知房屋署。投訴人的妻子繼而因病入院，其後被轉介往社會福利署(「社署」)轄下某綜合家庭服務中心(「服務中心」)，由該中心的 A 主任負責其個案。

2.　投訴人指稱，A主任曾向其妻子表示，房屋署在收回其公屋單位前，會先發信給社署了解情況，而 A 主任到時便會通知投訴人。

3.　二零零四年六月，投訴人得悉房屋署已把其公屋單位內的物品棄掉，只搬走了數件電器留待拍賣以抵償欠租。投訴人聲稱，房屋署職員將單位內一些貴重物品和個人證件移走或據為己有。他並且投訴 A 主任沒有履行承諾，在房屋署收回單位前預先通知他。

(a) 點投訴

4.　在服務中心的協助下，投訴人申請綜合社會保障援助，當中包括租金津貼，而申請於二零零四年五月獲批准。然而，投訴人把津貼用作繳交私人樓宇的租金。因此，房屋署並不知悉投訴人曾向社署領取租金津貼，亦不會因投訴人拖欠公屋單位租金而與社署聯絡。

5.　A主任表示只曾答覆投訴人的妻子有關欠租的後果，但沒有承諾在房屋署收回其單位前預先通知投訴人。

6.　再者，投訴人並沒有要求或授權社署與房屋署跟進該單位事宜。換言之，房屋署根本不可能預早通知社署或投訴人有關收回單位行動。

7.　本署認為，A主任不可能會作出投訴人所指稱的承諾。事實上，投訴人沒有履行責任向房屋署交租，在遷離時又沒有通知該署。結果，他在不知情下被收回單位，實在是咎由自取。

8.　因此，(a)點投訴不成立。

(b) 點投訴

9. 由於事涉單位自二零零四年三月開始欠租，房屋署遂發出「遷出通知書」，說明將於同年五月三十一日終止有關租約。

10. 二零零四年六月二十四日，鑑於上訴限期已過，房屋署屋邨辦事處遂採取行動，收回事涉單位。

11. 房屋署聲稱，根據《房屋條例》和該署財務訓令的規定，在清理單位的過程中，若發現現金或金銀首飾等貴重財物，房屋署可管有有關物件。該署須在單位大門張貼告示，通知物主於七天內索回。若物主不索回，房屋署會把財物拍賣，以拍賣所得抵償欠租。

12. 在收回行動當天，在場的三名房屋事務主任並無發現任何現金或其他貴重財物，只有四件電器。他們登記該四件電器及拍照後，在大門貼上告示，並指示工人把有關電器存放在屋邨貯物室。為顧及衛生問題，他們又指令工人棄掉屋內其他物件。

13. 本署得悉，該三名房屋事務主任中有一名負責在場監察見證。本署認為，這項安排合理，足以杜絕職員隨意棄置物件或將財物據為己有。

14. 事涉房屋事務主任均已按照署方的訓令，先檢視單位內是否有現金或其他貴重物品，然後才指示及監督工人移走電器，以及棄掉無價值的物件，因此有關職員並無失當之處。

15. 然而，本署注意到，《房屋條例》第24(2)條雖然授權房屋署可管有任何發現的財產，並容許物主在七天內索回有關物件，但沒有「貴重」或「不貴重」物件之分。換句話說，房屋署棄掉投訴人的「不貴重」物件，而沒有讓他在七天內要求索回是違反《房屋條例》的。

16. 本署亦曾審研房屋署的財務訓令，認為條文內容欠清晰，沒有說明職員如何登記及貯存「不貴重」財物，以及如何在物主要求索回時將財物退還等。本署相信，由於該署指引不足，導致有關職員即時棄掉投訴人的「不貴重」物件。

17. 至於投訴人指房屋署職員把他的貴重物品據為己有，這項指稱屬刑事指控，本署不予置評。

18. 由於房屋署不當地棄掉投訴人的「不貴重」物件，(b)點投訴部分成立。

結論及建議

19. 整體而言，這宗投訴部分成立。

20. 本署欣悉，房屋署已於二零零四年九月向員工發出新的指引，清楚說明相關的工作程序。然而，本署認為，房屋署仍須檢討新指引內有關把「易腐壞」物件即時棄掉這一點，是否有法理依據。

21. 房屋署承諾會進行檢討。

法律援助署

個案編號：OMB 2004/0995

法律援助署 — 法援申請 — 職員處事疏忽，沒有把信件寄往投訴人的通訊地址 — 成立

投訴人曾到法律援助署（「法援署」）申請法律援助（「法援」），以辦理離婚手續。為免丈夫得悉她正在申請法援，投訴人在申請表格的「通訊地址」一欄填上她兄長的住址（「C1 地址」），而在「住址」一欄則填上她與丈夫當時的居所地址（「R 地址」）。

2. 投訴人隨後致函法援署把通訊地址改為C2地址，更致電該署確定已收到有關函件。約一個月後，投訴人向該署查詢審批申請的進度，得悉該署已發信拒絕其申請。但是，她沒有收到有關信件，遂要求職員把信件再次寄給她，及後卻發現該署把信寄往 R 地址。她致電質詢該署為何不把信件寄往 C2 地址，但該署職員卻回覆説這樣並不打緊，反正她的丈夫始終會知道。

法援署的回應

3. 法援署表示，一般而言，市民申請法援，須填寫申請書。在填妥資料後，該署職員會複印申請書首頁，以便把其個人資料輸入電腦。同時，申請書正本會交給一名律政書記，以便為申請人錄取口供。

4. 投訴人在遞交申請書時，只提供R地址。該署職員將申請書首頁複印，並將其個人資料和R地址輸入電腦，而申請書正本則交由一名律政書記為她錄取口供。在錄取口供時，投訴人提供C1地址作為「通訊地址」。

5. 據該名律政書記表示，投訴人在申請書正本「通訊地址」一欄填上 C1 地址後，他已隨即再複印該申請書的首頁，並交給一名同事跟進。然而，當時有兩名職員當值，他記不起交給誰人負責，而當日值班的職員亦表示記不起此事。

6. 據法援署記錄顯示，投訴人確曾向該署提供不同的通訊地址，但該署並沒有更新。當投訴人致電查詢審批進度時，該署才發覺出現遺漏。至此，該署職員才把新地址輸入電腦，並把拒絕法援申請的信件寄往 C2 地址。

7. 關於投訴人對該名回覆其質詢的職員的指稱，該署認為可能是雙方言語間的誤會。事涉職員旨在解釋有關訴訟程序，並非談論其法援申請。就有關談話為投訴人帶來的困擾，該署表示歉意。

觀察所得及評論

8. 該名律政書記沒有確保把投訴人的通訊地址資料輸入電腦，是處事疏忽。雖然他聲稱已將資料副本交給一名同事跟進，但他卻無法確定是哪名職員。因此，本署不能接納他的辯解。法援署一再遺漏更新投訴人的通訊地址資料，明顯是有關職員處事疏忽所致。

9. 至於投訴人對回覆其質詢的職員的指稱，本署接納該署的解釋。

結論及建議

10. 申訴專員認為這宗投訴成立。

11. 法援署署長已接納本署的建議，向投訴人書面致歉。

房屋署

個案編號：OMB 2003/1765

房屋署 — 佔用公共地方 — 容許該署的租約事務處佔用某「租者置其屋」計劃屋邨的部分公共地方 — 部分成立

某「租者置其屋」計劃（「租置計劃」）屋邨的業主立案法團（「法團」）指稱，房屋署在未得全體業主同意下，佔用屋邨的部分公共地方達三年之久，用作管理屋邨事務的屋邨管業處，以及該署作為大業主處理公屋單位租售事宜的租約事務處。法團認為，房屋署佔用公共地方設立租約事務處，是侵佔屋邨業主共同擁有的地方，故要求該署解釋及按市值租金給予賠償。

2. 房屋署承認佔用上述地方，但拒絕按市值租金作出賠償。該署指出，由於上址不能用作商業用途，法團沒有因其被佔用而損失租金收入。該署是在別無選擇的情況下暫時使用上址，目的也是為方便邨內的公屋租戶和準業主，該署沒有獲取實質利益。除非法團能夠證明有所損失，否則該署不會考慮向法團作出補償。

3. 本署得悉，根據大廈公契條款，房屋署作為屋邨管業經理人，可授權政府或任何人士佔用公共地方的任何部分。因此，房屋署把租約事務處設於上址，並非完全沒有法理依據。然而，該署這樣做可能已限制或侵佔了屋邨各業主共同擁有及使用該公共地方的權益。

4. 大廈公契又規定，屋邨管業經理人若使用公共地方，須經法團同意。在租置計劃推出初期，法團尚未成立，而房屋署又未能為租約事務處覓得其他合適地點，故此暫時使用上址。由於該署意識到此舉可能違反大廈公契，因此曾考慮把租約事務處遷往其轄下的邨內商場。然而，鑑於該署正計劃在他處成立地區性的租約事務管理處，以取代在各個屋邨的租約事務處，遂擱置了搬遷計劃。

5. 本署調查發現，房屋署沒有作好妥善的長遠計劃，以致在別無選擇之下佔用屋邨的部分公共地方，其後又沒有及早搬遷租約事務處。再者，在法團成立後，該署亦沒有立即與法團磋商繼續使用上址，錯過了補救的良機。

6. 然而，租約事務處乃是公開運作，法團理應知悉該辦事處早已存在，不應任由佔用情況持續三年之久。故此，法團亦應負上一定的責任。

7. 整體而言，這宗投訴部分成立。

8. 本署建議房屋署就佔用公共地方一事向法團致歉，並在日後籌劃辦公地方時作好周詳安排。房屋署已接納並落實本署的建議。

9. 本署亦提議法團和房屋署各自徵詢法律意見，並考慮以調解方式解決糾紛。

房屋署

個案編號：OMB 2004/0788

房屋署 — 處理申請 — 延誤處理投訴人的「綠表資格證明書」申請，又沒有預早通知她，以致她未能及時申請「置業資助貸款」— 部分成立

投訴人原本正輪候公屋。二零零三年七月十六日，她向房屋署申請領取「綠表資格證明書」(「綠表」)，以便申請「置業資助貸款」(「置貸」)。投訴人指稱，房屋署職員曾表示，該署在一個多月後即能發出綠表，而在收到她的綠表申請書後，便不會再編配公屋給她。

2. 然而，在寄出綠表申請書後約一星期，投訴人卻收到獲編配公屋的通知。兩天後，她致電該署表示拒絕接受編配。

3. 投訴人其後在十一月初收到綠表，當中夾附一份補充資料，說明由於置貸申請數目已超出限額，故此在十月或以後提出的申請將作候補。房屋署職員並告訴投訴人，如候補不中，則綠表資格作廢，該署不會再次簽發綠表。投訴人於是採取觀望態度，未有申請置貸。可是，香港房屋委員會 (「房委會」) 於二零零三年十一月二十六日決定，即時停止接受新的置貸申請。投訴人認為，由於房屋署延誤處理其綠表申請書，以及沒有預早通知她置貸申請已超額並且即將停止接受申請，以致她錯失了申請置貸的機會。

4. 房屋署表示通常不會接受公屋申請人透過電話拒絕接受編配，而該署亦沒有投訴人曾致電拒絕接受編配的記錄。電話錄音顯示，房屋署職員並沒有說一個多月即能發出綠表，而是說需時「兩至三個月」。另一方面，房屋署公屋編配小組 (「編配小組」) 其實在七月二十三日已收到投訴人的綠表申請書，但未能及時將申請書存檔，以致編配小組仍繼續為投訴人編配公屋。結果，房屋署花了兩個多月時間處理投訴人的公屋編配及拒絕編配程序，直到十月二十九日才發出綠表，前後共三個多月，略為超出該署職員的口頭承諾。

5.　房屋署發出綠表給申請人時，其實已夾附函件告知置貸申請已超出限額。不過，由於置貸從未出現過超額申請的情況，該署職員可能並不了解其實際安排，尤其是申請人其實可以申請延長綠表有效期。此外，綠表上亦沒有資料説明這項安排，否則投訴人大可申請置貸，而無須擔心綠表資格會因此作廢。

6.　至於終止置貸計劃，則是房委會於十一月二十六日作出的決定，房屋署職員是無法預早通知投訴人的。

結論及建議

7.　總括而言，這宗投訴部分成立。

8.　申訴專員建議房屋署：

(a)　就延誤處理申請一事向投訴人道歉；

(b)　簡化處理綠表申請的流程，使職員無須先辦妥公屋申請人拒絕接受編配的手續；

(c)　檢討編配小組處理文書的程序，確保職員迅速處理文件；

(d)　編配小組應從拒絕接受編配的個案中，抽出已遞交綠表申請書的個案，優先處理；以及

(e)　在綠表內詳細説明延長綠表有效期的安排。

9.　房屋署接納(a)、(b)、(c)及(e)項建議，但認為(d)項建議會拖慢處理其他拒絕接受編配的個案。不過，本署相信(d)項提及的優先處理個案數目不多，故此影響應比該署預期為小。因此，申訴專員決定維持(d)項建議。

房屋署

個案編號：OMB 2004/3055

房屋署 — 舖位招標 — (a)在中標者放棄承租舖位後，未能迅速把舖位再次推出招標；以及(b)沒有回覆投訴人的查詢 — 部分成立

投訴人分別於二零零二年九月及二零零三年九月競投租用房屋署轄下某屋邨的A舖位及B舖位，但均不成功。其後，兩名中標者俱沒有承租，可是，房屋署逾半年後才把舖位再次推出招標。二零零四年五月，投訴人亦在C舖位的競投中落敗。由於兩個月後仍未見新店開業，他遂向該署一名高級房屋事務經理查詢，但一直沒有收到回覆。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

房屋署提供的資料

2. 根據房屋署的招標制度，若中標者未能承租舖位，該署不會考慮其餘的標書，而會收回舖位再行招標，過程約需三個月。

3. A舖位於二零零二年九月及二零零三年一月兩度因中標者的支票不能兑現而無法租出，直到二零零三年三月第三次招標時才成功租出。

4. 至於B舖位的中標者，雖經房屋署多次催促，不但沒有出席於二零零三年十月至十二月期間安排的數次簽約會面，更提出諸多理由要求延期簽約，該署遂於二零零四年二月底沒收其投標保證金（「保證金」）。二零零四年七月，房屋署將B舖位指定作另一行業用途再次招標，但遭一租戶反對，該署遂取消招標。

5. C舖位的中標者由於被房屋署查出以前曾違反租約條款，被取消中標資格。該署於二零零四年八月底再推出該舖位招標，新店於同年十月開業。

6. 事涉的高級房屋事務經理於二零零四年七月接到投訴人的查詢後不久被調職，但他已告訴接任的D先生跟進。D先生於八月初曾致電投訴人，而且在收到其兩份書面查詢後亦已回覆。

觀察所得

(a) 點投訴

7. 關於支票不能兑現的問題，本署認為，房屋署應要求投標者提交銀行本票或現金作為保證金，以免除這風險。

8. 房屋署沒有嚴格執行《投標普通章程》（「章程」）的規定，多番容許B舖位的中標者延遲簽約，逾三個月後才決定沒收其保證金。

9. B舖位重新招標後不久，該署即因一租戶反對而取消招標，可見事前沒有周詳考慮，令舖位空置更長時間。

10. 在C舖位的中標者被取消資格後，房屋署應隨即邀請次高價的投標者承租，而不應再另行招標。

11. 綜觀以上所述，(a)點投訴成立。

(b)點投訴

12. 事涉的高級房屋事務經理已告知D先生，而D先生已透過電話及書面答覆投訴人的查詢。因此，(b)點投訴不成立。

結論及建議

13. 整體而言，這宗投訴部分成立。

14. 本署建議房屋署：

(a) 向職員發出指引，嚴格執行章程中有關沒收保證金的規定，以遏止託辭拖延簽約的情況；

(b) 只接納銀行本票或現金作為保證金；

(c) 研究修訂章程的規定，提高可沒收保證金的比例，以阻嚇蓄意阻礙舖位租出者；

(d) 若中標者被取消資格或沒有簽署租約，考慮由次高價的投標者承租舖位；以及

(e) 檢討現行程序，重新訂定工作流程指引，以縮短招標時間。

15. 房屋署對(b)項建議有保留。該署表示，若以一般投標方式招標，則在投標書內夾附現金可能會引起爭拗，且涉及保安問題；而且，處理競投過程需時，收取本票可能會影響投標者的流動資金。不過，該署會研究在「即時競投」時收取本票的可行性。本署對此並無異議。

房屋署及選舉事務處

個案編號：OMB 2003/3252-3253

房屋署 — 個人資料 — (a)沒有妥善處理投訴人的個人資料，並向選舉事務處提供不確實的資料，以致她於區議會選舉中不能在其住所的選區投票 — 成立

選舉事務處 — 選民登記記錄 — (b)擅自更改投訴人所屬的區議會選區；以及(c)把「更改地址通知書」寄往房屋署提供的錯誤地址，令她不知道個人資料已被刪改 — 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處

投訴人婚前與家人同住於九龍某公屋單位。她在一九九九年結婚後搬到新界居住，而家人則遷往九龍一個「居者有其屋」(「居屋」) 單位。她除了通知房屋署刪除公屋戶籍外，還通知選舉事務處更新住址資料。在一九九九╱二零零零年的立法會選舉中，她在新界的選區投票。然而，在二零零三年區議會選舉時，選舉事務處卻把她的選民登記地址改為其家人的居屋地址，並編配她在九龍的選區投票。

(a) 點投訴

2. 房屋署按照選舉事務處的要求，每月向該處提供18歲以上公屋租戶和居屋住戶變動的資料。房屋署職員為投訴人刪除公屋戶籍後，由於沒有按既定程序，把相關文件的影印本轉交居屋中心跟進，以致居屋中心未能更新記錄，因而把錯誤資料提供予選舉事務處，令該處以為投訴人已搬往居屋單位，遂更改她的登記地址。

3. 房屋署強調，事涉職員只是一時疏忽，並非蓄意向選舉事務處提供不確實的資料。該署在知悉此事後，已從居屋記錄中刪除投訴人的名字，並且檢討有關的程序和採取改善措施。

4. 本署認為，房屋署在處理投訴人刪除公屋戶籍的程序上，確有不當之處，而且沒有清楚記錄每月向選舉事務處提供的居民變動資料，以致無法查核有關記錄。

5. 因此，申訴專員認為(a)點投訴成立。

(b)及(c)點投訴

6. 選舉事務處在收到房屋署提供的資料後，會核對選民登記記錄。如選民的登記地址與房屋署提供的地址不同，而該處又沒有收到選民通知更改地址，該處便會以房屋署提供的地址作為選民的新地址。然而，為了確保資料無誤，該處在更改資料之前，會先把兩封「更改地址通知書」分別寄往選民原本登記的地址及房屋署提供的新地址，以提醒選民通知該處最新的住址資料。

7. 投訴人在二零零零年通知選舉事務處更改住址後，該處已隨即更新她的選民登記記錄。然而，該處在二零零一年收到房屋署的資料，顯示投訴人已搬遷。該處於是以平郵致函投訴人的居屋地址及新界地址，通知她該處已把她的登記地址改為居屋地址，如有更改，請她在一個月內通知該處。由於選舉事務處沒有收到投訴人的回應，遂以房屋署提供的居屋地址作為她的新地址。

8. 然而，投訴人聲稱從未有收過選舉事務處的「更改地址通知書」，她認為該處擅自更改她所屬的選區並不恰當。該處在接到投訴後，已在二零零四年把她的登記地址恢復為新界的地址。

9. 由於「更改地址通知書」並非以掛號信寄出，而該處又沒有把這類資料存檔，本署無法查證該處曾否寄出兩封通知書。不過，即使該處確曾寄出通知書往投訴人的新、舊地址，但該處因此便斷定投訴人收到信件及知悉其內容，更假設是投訴人不回應，則有商榷之處。本署認為，該處在更新投訴人的登記住址之前，大可先主動嘗試致電或以其他方式（例如傳真）向她查證。

10. 基於以上所述，申訴專員認為(b)點及(c)點投訴皆不成立，但選舉事務處沒有主動查證投訴人的住址，卻是另有行政失當之處。

總結及建議

11. 整體而言，這宗投訴部分成立。

12. 為免再發生同類事件，申訴專員建議：

房屋署

(a) 去信向投訴人道歉；

(b) 盡快檢討現行程序及落實改善措施，考慮修訂部門訓令，提醒前線人員在刪除公屋居民戶籍時，必須同時核對居民是否有居屋戶籍，並應在指定時間內盡快通知居屋中心跟進；以及

(c) 考慮在向選舉事務處提供居民變動資料時，把有關資料複製電子副本存檔，以供查核。

選舉事務處

(d) 檢討現行更改選民登記記錄的程序，考慮修改「更改地址通知書」的內容。在發出通知書後，除非收到選民的書面確認，否則該處不應自行更改選民的任何個人資料（包括登記住址）；

(e) 研究有關法例的適用範圍，考慮向更多公共機構索取選民(特別是居於私人樓宇的選民)的個人資料，以便核對選民登記記錄。此舉可免令人誤會公屋租戶及居屋住戶獲得不同的待遇；以及

(f) 加強宣傳工作，提高市民在選舉方面的公民意識，強調選民有責任更新個人資料，確保選民登記冊所載列的資料準確無誤，以及提醒選民在非所屬選區投票是違法行為。

13. 房屋署已接納本署的所有建議，並去信向投訴人道歉。此外，該署已發出新的部門訓令，指示員工刪除公屋居民戶籍的正確程序。該署更會在向選舉事務處提供居民變動資料時，把有關資料複製電子副本存檔五年，以供查核。

14. 選舉事務處亦接納本署的所有建議，並且修改「更改地址通知書」的內容。此外，該處承諾會在適當時間加強宣傳，推廣更新個人資料的重要性，以及研究向更多公共機構索取選民個人資料的可行性。

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2003/2020

食物環境衞生署 — 金塔墓穴 — (a)沒有依照法例要求，備存墓穴登記冊供市民查閱；(b)在投訴人遞交申請超過十星期後，仍沒有把審批結果通知他；(c)遺失投訴人的出生證明書副本，卻要他宣誓聲明他與先人的親屬關係；(d)該署職員涉嫌把投訴人的申請資料外洩；以及(e)署方草率處理他的投訴 — 部分成立

投訴人留意到其先父墓穴旁的金塔墓穴空置，因此打算申請在該墓穴安葬亡母。二零零二年四月及十月，他先後兩次到食物環境衞生署(「食環署」)轄下墳場及火葬場組某辦事處查詢，但所獲的口頭答覆都是該墓穴並非空置。雖然投訴人認為該署職員提供錯誤的資料，可是，由於該辦事處並未備存事涉墳場的墓穴登記冊，他未能親自查核有關記錄。他其後再去信食環署查詢該墓穴的最新情況，同年十二月獲書面回覆有關墓穴已空置，可接受申請。投訴人遂於同月按照該署發出的「申請舊金塔須知」，

親身到該辦事處辦理申請。然而，直至二零零三年二月中，他仍沒有收到回音，於是致電食環署，得悉申請仍在審批中。

2. 二零零三年二月底，食環署通知投訴人已批准其申請，並要求他在 14 天內交費。他於三月初到該辦事處辦理手續，但有關人員告知他，其申請檔案被遺失。由於他當天沒有帶備出生證明書，該署人員要求他宣誓聲明與先人的親屬關係，但他拒絕，並表示不滿和會向管理層投訴。翌日，他接到食環署電話，稱已尋回有關文件，並通知他往辦手續，他遂相應辦妥各項手續。

3. 二零零三年三月，投訴人向政府總部轄下的綜合電話查詢中心及某報章投訴墳場及火葬場組人員失職。同年四月中，他以電郵向食環署查詢投訴進展，但未獲任何回覆。然而，他在翌日卻看到該報章刊載食環署回覆其投訴個案，而他在兩星期後才收到該署的書面回覆。他指該署厚此薄彼，只重視報章傳媒而輕視投訴人。此外，他對食環署的答覆並不滿意。

4. 二零零三年四月底，投訴人前往掃墓時，居於附近的親友告訴他，有一身份不明人士曾查問他是否申請該空置墓穴。投訴人感到驚訝，並懷疑食環署職員將其個人資料外洩。

(a) 點投訴

5. 食環署表示，法例並無規定須在墳場以外的地方備存墓穴登記冊，供市民查閱。投訴人未能在上述辦事處查閱事涉墳場的登記冊，並無不妥之處。

6. 本署認為，食環署已在事涉墳場備存登記冊供市民查閱，未有在上述辦事處同時備存該墳場的登記冊，是合理合法的，因為《公眾墳場規例》並沒有規定。因此，本署認為(a)點投訴不成立。

7. 然而，本署在調查期間發現，食環署沒有在所有公眾墳場備存登記冊。據該署解釋，基於運作和資源上的考慮，故此沒有在部分偏遠或已不再接受任何土葬的墳場備存登記冊，但該署仍有根據法例於其他辦事處備存登記冊，供市民查閱。本署認為，該署有可能已抵觸《公眾墳場規例》第 4 條的規定。

8. 至於投訴人指稱，在查詢金塔墓穴是否空置時，食環署職員曾提供錯誤的口頭答覆，該署表示每日的查詢者眾多，不可能把所有查詢的資料記錄在案，故無法確定答覆有誤的原因。食環署認為，將所有簡單的口頭查詢均以書面記錄，既無必要，亦不符合成本效益。

9. 本署認為，若投訴人所指屬實，則該署職員難辭其咎。假如該署曾以書面記錄有關的查詢結果，便可以查核責任誰屬，同時更可作為有力的證據。

(b) 點投訴

10. 據食環署表示，延誤處理投訴人的申請，是因為遺失其申請檔案，並已向他書面道歉。該署已檢討文件送遞程序，同時亦會把正本檔案按時提交負責的職員，以確保不會造成延誤或遺失檔案。

11. 由於該署確有延誤投訴人的申請，(b)點投訴成立。

(c) 點投訴

12. 食環署解釋，由於當時未能尋獲投訴人的申請檔案，該署遂另立檔案處理。鑑於投訴人提交的出生證明書副本亦一併遺失，該署職員遂要求他宣誓，聲明他與先人的親屬關係。該署認為有關職員的要求既靈活又實際，能夠方便投訴人。但該署理解投訴人對此不滿，願意向投訴人書面致歉。

13. 本署得悉，食環署在未尋回相關檔案前便批准其申請，並發信給投訴人，要求他於14天內親往指定地點辦理手續和繳費，但信中並未提及遺失檔案或需投訴人宣誓，亦沒有要求投訴人帶備出生證明書。可是，當投訴人往辦理手續時，食環署職員卻堅持要他宣誓聲明，否則不予處理。本署認為，此舉實於理不合。

14. 基於以上所述，本署認為(c)點投訴成立。

(d) 點投訴

15. 食環署表示，投訴人的申請只交由一名職員負責處理，而該名職員已經離職，因此該署未能就資料有否外洩的問題提供任何評論。該署亦曾向事涉墳場的其他職員查詢，但他們都表示對事件毫不知情。本署於詢問事涉墳場的職員後，亦無發現任何證據，證明有食環署職員不當地將投訴人的申請資料外洩。

16. 由於缺乏獨立證據，本署認為(d)點投訴不成立。

(e) 點投訴

17. 食環署解釋，由於這宗投訴涉及該署職員，還要調查是否需要給予紀律處分，所以須待完成有關研究後，才能完整地回覆投訴人，並不存在厚此薄彼的問題。

18. 對於食環署回覆報章在前而答覆投訴人在後，申訴專員認為該署的解釋牽強，難以置信。此外，本署在調查時發現，食環署在收到投訴人隨後的電郵查詢後，沒有按照指引發出初步回覆。該署解釋，由於該次查詢是源自投訴人先前的投訴，故此無須在十天內發出初步回覆。本署對此並不認同，因為該署的服務承諾清楚訂明「一定會在十天內回覆」。這項承諾不容該署隨意決定不予回覆。

19. 本署又發現，該署沒有根據部門指引，在未能於21個曆日內就有關投訴作詳細覆函時先發出初步回覆，告知投訴人調查工作的進展。此外，該署給投訴人的「詳細」覆函亦嫌簡略，只把問題歸咎於「文件遺失未能及時尋回」，而對投訴人最感不滿的宣誓聲明事件卻隻字不提，實在流於敷衍。

20. 綜合上述情況，食環署在處理這宗投訴時確實草率馬虎，因此(e)點投訴成立。

結論及建議

21. 整體而言，這宗投訴部分成立。

22. 本署認為，食環署應採取改善措施，以免重蹈覆轍。為此，本署建議該署：

(a) 盡快徵詢法律意見，以澄清不在每個公眾墳場備存登記冊供市民查閱，是否抵觸《公眾墳場規例》第4(1)及(3)條的規定；

(b) 就堅持要投訴人宣誓聲明以證明親屬關係，因而令投訴人感到不滿和不便，應以書面向他詳細解釋及致歉；

(c) 就未有同時答覆某報章和投訴人，向投訴人致歉，並指示有關員工，在類似情況下須同步答覆投訴人和傳媒機構；

(d) 訓示職員切實執行部門行政通告及服務承諾，依時發出有關的回覆；以及

(e) 檢討現時沒有書面記錄口頭查詢和答覆的處理方法，訂定可行的記錄措施，以備日後查核。

23. 申訴專員欣悉，食環署已汲取經驗，糾正錯誤，並同意落實本署的建議。

食物環境衛生署

個案編號：OMB 2003/2624

食物環境衛生署 — 處理舉報 — 延誤處理一宗有關拋棄垃圾罪行的舉報，以致超逾法定時限，不能提出檢控 — 成立

投訴人於二零零三年一月看見一輛小型客貨車的司機將煙蒂扔到地上，於是填寫「從車上拋擲垃圾」舉報表格，並傳真至食物環境衛生署（「食環署」）。

2. 食環署一名衛生督察（「督察甲」）審研接到的資料後認為，事涉司機在扔掉煙蒂前已經下車，因此有關罪行並不是《公眾潔淨及防止妨擾規例》（「規例」）第9A條所述的「由指明車輛棄置廢物」，而是「在公眾地方拋棄垃圾」，應按規例第4(1)條檢控。他向運輸署查證，運輸署於二零零三年三月十日回覆，表示車主是一間有限公司。四月二十九日（即七個星期後），督察甲去信公司註冊處，並在五月二十七日收到該公司的註冊資料。

3. 食環署於六月十三日致函有關公司索取事涉司機的個人資料，但該公司沒有回應。八月三十日，督察甲函覆投訴人，表示由於車主拒絕透露司機的身份，該署無法提出檢控。此外，由於她所舉報的罪行已相隔超過六個月，該署不能採取法律行動。投訴人對食環署處事草率的態度感到失望。

4. 規例第 4(1)條和第 9A 條均沒有訂明車輛的註冊車主須向食環署提供司機的資料。假如車主拒絕提供資料，該署可自行處理舉報個案。

5. 食環署亦沒有制訂特定指引或通函，讓職員就有關規例第 4(1)條和第 9A 條所述罪行的舉報進行查訊時有所依循。該署備有檢控記錄冊以便監察，職員在處理個案時均須注意六個月的法定時限。遺憾的是，這宗個案顯示該署人員疏忽大意，沒有適當跟進。

6. 督察甲表示在二零零三年三月十日至四月二十八日曾休假兩星期，休假期間沒有同事代他處理職務。其後，由於爆發嚴重急性呼吸系統綜合症，他的工作量驟增。自六月十三日食環署首次致函車主到八月底最後回覆投訴人這段期間，他並沒有向車主發出任何催辦函件，前後浪費了共四個月時間。本署認為，對於有法定時限的個案而言，這實在不能接受。

7. 食環署遲至二零零三年二月二十五日才向投訴人發出認收函件，其實早已違反服務承諾。有關罪行於七月二十九日超逾法定檢控時限時，該署亦沒有立即通知投訴人。食環署處理這宗個案的態度馬虎草率，令人難以置信。因此，這宗投訴成立。

建議

8. 申訴專員建議食環署：

(a) 提醒職員注意遵守服務承諾；

(b) 向職員説明有關法例條文應如何闡釋及執行；

(c) 制訂特定指引或通函，以便就有關規例第 4(1)條和第 9A 條所述罪行的舉報進行調查；

(d) 就處理這類個案訂定具體時限；

(e) 在職員休假期間調配適當人手暫代處理職務；

(f) 加強監察個案調查進展的安排；

(g) 徵詢法律意見，以決定若登記車主拒絕提供檢控行動所需的資料時，該署可以怎麼辦；

(h) 諮詢相關決策局，考慮是否有需要修訂規例，強制車主透露上述資料，以便進行調查；

(i) 考慮為規例第 4(1)條和第 9A 條所述的罪行印製不同舉報表格；

(j) 向投訴人書面道歉；以及

(k) 檢討所有曾超逾檢控時限的個案，查出箇中原因及採取全面改善措施。

9. 除了(h)項外，食環署已接納上述各項建議。該署表示，車主為免承擔罪責，一般都會透露司機的身份。然而，本署認為，由於在某些情況下，車主即使不透露司機的身份亦可能無須承擔任何後果，因此往往不願提供資料。故此，該署確需法定權力，要求車主提供有關資料，才能實際展開調查。因此，食環署應重新考慮(h)項建議，研究修改有關法例，恰當地擴大調查權力。該署已同意徵詢法律意見。

食物環境衞生署

個案編號：OMB 2003/3037

食物環境衞生署 — 撿拾骨殖 — 在處理撿拾骨殖申請一事上行政失當，以致投訴人亡母的骸骨於多年前被他人撿拾及火化，其後更不知所終 — 成立

投訴人的母親於一九六四年身故，骸骨於一九七一年安葬在某金塔墳場。該墳場當時由前區域市政總署（「前區署」）管轄，但於二零零零年一月由食物環境衞生署（「食環署」）接管。由於發現墓穴有部分損壞，投訴人在一九九三年重修墳墓，但並不知道墓內的骸骨早已被他人撿拾。

2. 二零零三年四月，投訴人的父親向食環署申請撿拾其亡妻骨殖，以便火化後安放到骨灰龕。食環署其時發現，一位A先生已於一九八五年獲批准撿拾有關骨殖，並將骸骨火化和帶走骨灰。食環署嘗試聯絡A先生，但毫無結果，而有關骨灰下落不明。二零零三年七月，該署在未有知會投訴人及其家人的情況下將墳墓拆掉，並把墓穴重新出售。投訴人對此深感不滿，遂向本署投訴。

3. 投訴人又聲稱，她在一九九三年用了約5,000元重修墳墓，而在事件被揭發前又花了約32,000元為亡母購置私人骨灰龕靈位。她希望食環署能補償其損失。

撿拾骨殖程序

4. 根據前區署一九八五年的「工作手冊」，市民如要申請遷移或撿拾先人骨殖，須先向該署的墳場及火葬場組提交申請表格，並夾附申請人與先人關係的證明文件。經核實資料無誤及繳費後，申請人便會獲發許可證。假如申請人未能提供文件證明與先人的關係，亦可提交宣誓聲明作為代替。食環署相信， A 先生在一九八五年是循上述程序獲發許可證的。

5. 可是，食環署無法肯定A先生當時是以近親身份申請，還是透過宣誓聲明為正式權益人士身份提出申請。因此，本署不能確定 A 先生與投訴人的亡母是否有親屬關係。

追查申請人的身份

6. 二零零三年三月，食環署得悉投訴人亡母的骨殖遭他人撿走後，即時嘗試聯絡A先生。該署根據A先生提供的通訊地址發信給他，但信件被退回。食環署向土地註冊處查詢後得知，該物業已於一九八六年出售。該署又向當年替 A 先生撿拾骨殖的石廠查詢，但因事隔久遠，有關記錄均已銷毀。

記錄的處理

7. 食環署表示，墳場及火葬場組只保存一九八八年或以後的撿拾骨殖申請記錄，在此之前的檔案已「不知所終」。由於本署無法查核事涉個案的文件記錄，因此未能確定食環署的推斷是否正確，即當年 A 先生已依循有關程序提出申請。

8. 食環署在二零零零年一月成立，接管前區署和前市政總署的職能，包括墳場管理事宜。該署無法從記錄中查明當年負責處理此宗申請的前區署職員身份。

9. 本署得悉，食環署接收了前區署留下有關新界區墳場及火葬場的所有檔案及記錄。食環署表示從來沒有銷毀任何有關檔案。然而，該署卻未能找出一九八八年以前的檔案。本署留意到，該署並沒有按照部門指引，制訂處理有關墳場殮葬事宜的過時檔案記錄的程序和時間表。在檔案記錄的保管工作上，食環署顯然有不足之處。

食環署的電腦記錄

10. 本署留意到，該署電腦記載的資料，很多都是在八十年代後期補充輸入的，而許多記錄都沒有記載有關安葬先人遺骸的申請人的資料。在資料不齊全的情況下，本署實無從確定A先生曾否於一九八五年之前在事涉金塔墓地安葬過另一位同名同姓的先人。由於電腦記錄只顯示安葬先人的申請人資料，假如 A 先生並非原先的申請人，電腦便不會載有他的資料。

清拆墳墓的安排

11. 二零零三年三月，食環署收到有關的投訴。經視察後證實事涉墓穴是一座空墳，有關骸骨早已被起出。二零零三年七月初，該署在沒有知會投訴人及其家人的情況下，將墳墓拆除，並將墓穴重新出售。

12. 一般而言，金塔墓穴屬永久安葬性質，但當先人的骨殖被撿拾後，食環署便會收回墓穴及安排重新出售。該署強調，由於有關墓穴於一九八五年已「交回」前區署，並被列為「空置墓地」，可供其他市民申請編配，故該署職員在二零零三年七月確認為「空置」後加以清拆，是按正常程序處理。

13. 然而，本署認為食環署處事失當，因為該署職員沒有根據《公眾墳場規例》，在事前以書面通知有關先人的「最近親」，亦即投訴人及其家人，便將墳墓拆掉。

結論及建議

14. 由於前區署延誤收回事涉墓穴，以致投訴人及其家人不能及早知悉先人骨殖已被撿走，錯失追尋先人骨灰的機會。再者，食環署的電腦資料不全，檔案記錄管理欠妥善，而事後收回墓穴的手法亦沒有為投訴人設想。因此，申訴專員認為這宗投訴成立。

15. 申訴專員建議食環署：

(a) 就沒有預先知會投訴人及其家人便將墳墓清拆一事，向投訴人書面致歉；

(b) 就銷毀墳場及火葬場組保存的過時檔案及記錄制訂時間表，確保其他過時的舊檔案記錄均定期依時處置或銷毀；以及

(c)　敦促前線人員確保輸入電腦資料庫內的殮葬資料準確及完整。

16.　一般而言，申訴專員不會介入索償事宜，因為賠償涉及法律責任問題，並非行政事宜，理應由法院裁決。但就此個案而言，投訴人經尋求法律意見，嘗試循法律途徑索償不果，亦已表明不會提出民事索償。由於有關部門的失誤，導致投訴人及其家人蒙受金錢損失，申訴專員提議食環署向投訴人作出恰當的補償。

17.　食環署已接納並落實本署的各項建議。

屋宇署

個案編號：OMB 2003/4277

屋宇署 — 清拆令 — 延誤執行二十多年前發出的清拆令 — 成立

投訴人指屋宇署在二十多年前就其住所的違例建築物(「違建物」)發出清拆令，其後一直沒有跟進，令他誤以為清拆令已經取消。然而，在二零零三年年底，該署又再發出清拆令，以致他在遵從有關規定時遇到困難。

2.　投訴人的住所是一個閣樓單位，與地下單位原是上下相通的複式單位，但前業主把複式單位改建成閣樓和地下兩個獨立單位，分別售予投訴人的母親和另一名買家。投訴人的母親在二零零三年十月把閣樓單位轉售給投訴人。投訴人表示，若履行清拆令把樓宇恢復原狀，便要封閉其單位的出入口。

3.　屋宇署表示，自一九八二年發出清拆令至一九八六年期間，一直有跟進此事，但後來察覺到修復樓宇的工程需要閣樓單位和地下單位的業主共同合作，故此在一九八四年向兩個單位的業主發出新的取代命令。然而，該署自發出新的命令至一九八六年七月，一直未能成功聯絡投訴人的母親。由於該署資源緊絀，要優先處理危險程度較高的違建物，故沒有再跟進該清拆令。該署曾於一九八七、一九九零及一九九一年重組，並且重新編排工作的優先次序，又於二零零零年成立專責小組，處理積壓的清拆令。二零零二年一月，該署職員再到上址視察，跟進有關情況。

4.　屋宇署解釋，該署職員曾多次造訪閣樓單位，但都無法進入，只好留下聯絡便條。投訴人如有疑問，應向該署查詢；假如他擔心履行清拆令須把其單位的出入口封閉，便應與地下單位業主磋商解決。由於清拆令已在土地註冊處登記，因此不會因時間的過去而無故取消。

觀察所得

5. 本署認為，屋宇署對違例業主實在過於寬容，當業主不回應時並沒有採取果斷行動。倘若該署能切實執行清拆令，這宗個案其實早已完結。此外，該署向地下單位業主發出取代命令時，因沒有清楚核對命令的內容而要重新發出取代命令，進一步阻延處理這宗個案。

6. 另一方面，業主有責任履行清拆令和確保樓宇安全。投訴人的母親對屋宇署發出的清拆令、信件及聯絡便條均置之不理，而當該署重新跟進個案時，卻把不能履行清拆令的責任歸咎於屋宇署監管不力，實在於理不合。投訴人或其母親早應聯絡該署，共商修復物業的可行方案。

結論及建議

7. 本署認為，屋宇署確有延誤執行清拆令，因此這宗投訴成立。

8. 申訴專員向屋宇署提出下列建議：

(a) 制定長遠策略 —

(i) 針對嚴重積壓的違建物個案數量和危險程度，訂立每年須完成的個案數目的指標，並切實跟進過了法定時限而尚未執行的清拆令；以及

(ii) 若預計於短期內不能全部清理積壓個案，應理順並無即時危險的違建物(例如要求業主每年聘請認可人士提交樓宇安全檢查報告，以及徵收逐年遞增的罰款)；

(b) 對不遵從清拆令及不合作的業主採取行動和加強檢控；以及

(c) 提醒有關人員小心核對清拆令，以免出錯和增加不必要的工作，例如重新發出取代命令。

9. 屋宇署已接納本署的所有建議，並承諾會每年檢討清理積壓個案的情況。

屋宇署、地政總署及房屋署

個案編號：OMB 2003/3310-3312

屋宇署 — 處理投訴 — (a)沒有妥善處理投訴，又沒有給投訴人書面回覆 — 部分成立

地政總署 — 執法行動 — (b)沒有對在政府土地上違例建築的「牌坊」採取執法行動，反而接受違例者的短期租約申請 — 不成立

房屋署 — 執法行動 — (c)沒有對違例建築的「牌坊」採取執法行動 — 部分成立

投訴人在新界購入某村屋後，發現屋旁的「牌坊」和圍牆有部分座落在她的地段，其餘部分則在未經批租的政府土地上。投訴人曾向屋宇署、地政總署及房屋署投訴，但對他們的處理手法感到不滿。

(a) 點投訴

2. 由於投訴人最初可能沒有提供足夠資料，屋宇署職員去錯了地方視察。屋宇署在收到她提供的草圖之後，再派員前往事涉的地點視察。

3. 投訴人指屋宇署人員在勘察上述構築物時，只憑肉眼視察和拍照，她質疑勘察的準確程度。她又多次發電郵向屋宇署查詢勘察結果，並要求該署澄清評定構築物是否安全的責任誰屬，以及構築物若倒塌而造成傷亡或損毀的賠償責任等問題。然而，屋宇署只致電回覆該等構築物「沒有即時危險」，並沒有答覆賠償責任的問題。

4. 屋宇署解釋，憑肉眼視察構築物是否安全，是該署人員常用的方法。該署人員在勘察後，已隨即口頭通知投訴人勘察結果，其後又再透過政府的綜合電話查詢中心，通知投訴人該等構築物沒有即時的結構危險。由於勘察方法涉及專業判斷，故不屬於本署可調查的範圍。

5. 然而，本署認為，屋宇署在回覆方面確有不足之處。由於該署沒有清晰具體地以書面回覆投訴人，以致她要多次發電郵查詢。本署明白，賠償責任涉及複雜的法律問題，但屋宇署不應採取迴避的態度，而應該按照內部指引，以書面回覆投訴人，清楚説明這不屬於該署的職責範圍，並建議投訴人徵詢法律意見。

6. 因此，(a)點投訴部分成立。

(b) 點投訴

7. 投訴人曾發電郵向地政總署轄下的分區地政處(「地政處」)查詢構築物是否合法和安全。地政處表示從未向該等構築物發出任何牌照，並把查詢轉介房屋署轄下的寮屋管制辦事處(「寮屋處」)，以核實圍牆上的編號是否寮屋管制登記編號。

8. 構築物的物主其後向地政處申請短期租約，租用構築物所佔用的政府土地。投訴人指地政處接受該項申請，是偏袒物主。

9. 本署認為，地政處等待寮屋處確定構築物是否已受寮屋管制後，才考慮採取進一步行動，是可以接受的，否則兩個部門的行動便會不協調。

10. 問題的癥結是構築物非法佔用投訴人的土地，這必須由投訴人與物主協議解決。然而，地政處的責任只是處理構築物佔用政府土地的問題。本署同意該處應採取果斷及有效的行動，以批出短期租約的方式規管被佔用的政府土地。這做法符合地政總署的政策，並非偏袒物主。

11. 因此，(b)點投訴不成立。

(c) 點投訴

12. 地政總署通知投訴人，該署須等候寮屋處核實寮屋管制記錄，而寮屋處又稱須等候地政總署審批物主申請短期租約的結果，投訴人因此感到十分不滿。

13. 房屋署表示，把在政府土地上的部分「牌坊」拆卸，技術上並不可行，因為會影響到私人土地上的另一部分「牌坊」甚至乎圍牆。關於私人土地上的構築物的糾紛，應由投訴人和物主協議解決。為免兩個部門之間出現不協調的決定或行動，寮屋處須待地政總署審批物主申請的短期租約之後，才能決定是否清拆佔用政府土地的部分「牌坊」。

14. 本署認為，房屋署等待地政總署審批短期租約及決定處理構築物的方法後，才考慮是否採取清拆行動，是合理和負責任的做法。然而，對於房屋署解釋，由於員工忙於處理其他工作，加上進行內部改組，以致花了三個月才能回覆構築物沒有寮屋管制登記編號，本署則認為，房屋署在人手調配或監督程序上未盡完善，影響了寮屋處的服務。

15. 因此，(c)點投訴部分成立。

總結及建議

16. 整體而言，這宗投訴部分成立。

17. 本署建議：

(a) 屋宇署提醒員工須謹慎處理和盡快具體回覆市民的查詢及投訴；

(b) 地政總署考慮在不影響有關部門或人士對構築物採取適當法律行動的前提下，批出短期租約；

(c) 房屋署檢討人手調配、監督程序及工作交接的安排，以免某些服務受到忽略或阻延；以及

(d) 投訴人應循法律途徑解決私人土地的糾紛。

18. 三個部門都接納本署的建議。

破產管理署

個案編號：OMB 2004/1177

破產管理署 — 處理舉報 — 沒有及早跟進投訴人指某破產人隱瞞情況而向其借錢的舉報 — 成立

二零零二年年底，投訴人向破產管理署（「破管署」）舉報，指A女士在沒有披露其破產人身份的情況下，向他借款共數萬元。

2. 其後，投訴人多次致電該署的個案主任甲查詢調查的進展，惟每次得到的都是「由於人手問題及個案繁多，仍在處理中」等類似答覆。

3. 二零零四年三月，投訴人再致電查詢進展時，個案主任乙表示個案主任甲已退休離職，而A女士已獲解除破產，並建議他若要繼續向 A 女士追討欠款，可向法院呈請再次判定她破產。

觀察所得及意見

4. 破管署承認，由於個案主任甲已離職，而檔案中並沒有記錄他的調查工作，因此未能確定調查的詳情。本署推斷，個案主任甲並無進行詳細的調查。

5. 個案主任甲亦未有按破管署既定指引和程序，在十天內給予投訴人初步回覆或記錄調查進程，更沒有把調查結果正式以書面回覆投訴人。個案主任甲沒有把個案交予檢控組律師考慮是否進行檢控；在離職時，亦沒有向接替的同事交代情況。因此，無從得知個案是否已完成調查。此等處事方式明顯是嚴重失當。

6. 對於如何處理和監察舉報的個案，破管署並無一套有效的監察程序，其內部指引亦不清晰，不能確保所有舉報都得到適當的跟進和調查。這宗個案顯示出有關程序的不足。即使舉報人不滿個案主任的決定而要求覆檢，署方亦沒有規定個案主任必須通知其上司及╱或其他高級職員。

7. 破管署雖有處理一般「投訴」的程序（「投訴」包括舉報人對個案主任的決定提出的不滿），以及規定高級職員須審核調查投訴的結果，但假如舉報人並不知悉有關的「投訴程序」，只是表達對調查結果不滿，而沒有特別說明是提出「投訴」，則該署未必會按「投訴程序」處理其不滿。

8. 本署在調查另一宗對破管署的投訴時，亦發現同樣有這宗個案所顯示的弊病。在該宗投訴中，投訴人雖曾作出多次書面查詢，但破管署的個案主任一直沒有回覆，而其上司對此毫不察覺，顯見該署欠缺足夠的監察機制。

結論

9. 這宗投訴成立。

建議

10. 本署建議破管署署長：

(a) 就如何界定「無須再跟進」的個案制訂指引；

(b) 就如何監察有關舉報及避免因職員錯漏以致超逾起訴期限等事宜，制定指引；以及

(c) 不時提醒個案主任，必須按既定指引跟進舉報，以及把相關記錄存檔。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2003/3067

康樂及文化事務署 — 執法行動 — 不恰當地行使職權，以及草率處理事後的調查工作 — 部分成立

投訴人與家人在中秋節晚上到公園賞月，並用月餅盒盛載蠟燭燃點了約半小時。當時有康樂及文化事務署（「康文署」）特別巡邏隊人員巡至，以口頭警告他們不要「煲蠟」，雙方發生爭執，該署職員致電報警求助。投訴人與家人於離開公園時，兩名隊員跟隨他們，其中一名隊員途中突然躺在地上，聲稱被人毆打受傷。警方到場調解，巡邏隊隊長要求該名報稱受傷的隊員不要追究，警方遂容許投訴人等離開。

2. 投訴人認為事涉人員不恰當地行使職權，遂去信民政事務局、立法會議員、電台節目及康文署投訴此事，並把信件副本寄來本署。康文署於完成調查後以書面回覆投訴人，但投訴人不滿意該署的答覆，認為該署草率處理，沒有深入調查，於是向本署提出投訴。

康文署的回應

3. 康文署表示，在中秋節期間，該署轄下各區均成立特別巡邏隊，加強執法及勸止「煲蠟」行為，以確保各公園環境安全整潔及不會引致遊人受傷或公物被毀。

4. 事發當晚，巡邏隊發現投訴人與家人用鐵盒盛載約十支正燃燒的蠟燭，部分已燒至熔解。為免發生意外，巡邏隊隊長勸諭投訴人清除盒內的熔蠟，但沒有打算檢控他。投訴人不聽從該署人員的勸諭，採取不合作態度，並提議巡邏隊召警處理，該隊長遂報警求助。投訴人及其家人立即執拾物品，離開現場。兩名隊員尾隨要求他們等待警方到場處理，但投訴人拒絕。該隊長吩咐隊員不要再追趕投訴人，但他們卻沒有聽到指示，其後並與投訴人夫婦發生碰撞，一名隊員且跌倒受傷。由於該隊員只是輕微擦傷，在他的同意並經警方調停下，雙方和解了事，不再追究投訴人。

5. 投訴人事後向康文署投訴，要求該名受傷隊員道歉，並要該隊長聲明隊員跌傷一事與其妻子無關。該署經調查後認為，事發當日在警員見證下，雙方已達成協議互不追究，況且亦沒有理據要求有關人員向投訴人道歉和作出上述聲明。

6. 康文署表示，該署已發出指引，說明員工在執行職務時傷亡應如何處理及報告的程序。由於該隊長認為隊員的傷勢輕微，故沒有按照指引向署方呈交任何報告。為免類似事件再次發生，康文署已加強訓示員工在執法時須保持冷靜及克制，防止發生衝突，並會就如何處理不合作的違規者及衝突事件方面，向員工講解適當的處理方法及發出工作指引。

觀察所得及意見

7.　本署認為，康文署職員基於其專業知識及經驗，認為投訴人的行為可能導致危險，才向他作出勸諭。投訴人理應接受勸告，停止「煲蠟」。所有市民都應奉公守法，與執法人員衷誠合作。

8.　本署認為，康文署職員在投訴人質疑有關的勸諭時，便即時召警處理，實在操之過急。隊長在嘗試勸告投訴人等候警方到場處理不果後，便吩咐隊員不要追趕，但部分隊員卻未有及時接獲此指示而繼續追趕。本署質疑巡邏隊是否有必要採取上述連串行動，而隊員之間亦缺乏協調。

9.　本署相信，該隊長不擬追究，是出於善意，但卻令人懷疑是否恰當。本署認為，在有關隊員報稱受傷時，該隊長應立即將他送院醫治，並將涉嫌襲擊者交警方處理。

結論及建議

10.　雖然康文署職員沒有不恰當地行使職權，但在處理事件方面確有未盡善之處，而且，該隊長沒有就隊員因公受傷而根據該署政務通告的規定，向署方呈交意外事件報告，實有失職之嫌。

11.　鑑於康文署在接獲投訴人的查詢和投訴後，已即時展開調查，並在完成調查後向投訴人交代結果，在處理過程中不見得有草率之處。

12.　總括而言，這宗投訴部分成立。

13.　本署建議康文署：

(a)　盡快發出通告，規定督導人員／主管在有職員因公遇襲受傷時，應提供適當醫療協助；如有需要或在職員要求下，應將職員送往醫院治理。督導人員／主管必須根據有關政務通告的規定，向署方呈交意外事件報告；

(b)　檢討現行的指引，加強員工在執法時的溝通和協調，提高執法效率，並訂定向違規者發出「口頭勸諭／警告」或提出檢控的標準和細則；

(c)　改善現有的培訓課程，讓職員掌握正確執法程序和知識；以及

(d)　就巡邏隊隊長沒有向署方呈交隊員因公受傷報告一事，考慮採取跟進行動。

14.　康文署已接納並落實本署的所有建議。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2004/1928

康樂及文化事務署 — 圖書館服務 — 就逾期歸還圖書館外借資料所訂立的罰款規則不合理 — 不成立

投訴人於康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某公共圖書館借閱兩本書和隨附的三張唯讀光碟，但在借閱限期過後四天才將這些資料歸還。他表示，以每本書每天的逾期罰款為1.5元計算，他只須繳交 12 元罰款；但是，圖書館職員把三張光碟也計算在內，要他繳交共 30 元罰款。

2. 投訴人認為，將書籍和隨附光碟視作獨立資料分別計算並不合理，因為圖書館訂明每名讀者最多只可同時外借六項資料。假如某項資料附有光碟，而讀者外借的六項資料中再計算這類資料的話，總數便會超出上限。

3. 康文署解釋，公共圖書館發出的「圖書館資料外借服務簡介」（「服務簡介」）內列明，外借資料的上限是六項圖書館資料，而館方在計算外借資料數目時，不會另外再計算資料的附件。以投訴人的個案為例，兩本書附有三張光碟，但借出時只作兩項資料計算。

4. 然而，為免讀者只歸還主要資料而延遲或甚至不歸還附件，自二零零三年三月十五日起，公共圖書館會按每項附件收取逾期罰款。逾期歸還成人借閱圖書館資料的罰款是每項資料每天1.5元。服務簡介亦訂明：「此項罰款適用於所有外借圖書館資料，包括書籍……唯讀光碟以及圖書館資料的附件」。故此，投訴人須為兩本書和三張光碟繳交罰款。

5. 事涉的圖書館館長表示，投訴人承認曾收過有關新訂罰款規定的宣傳單張，而且館方在他外借附件時已通知他有關規定。但是，投訴人否認曾收過該單張或館方曾經提醒他。由於缺乏獨立證據，本署未能確定投訴人是否早已知道罰款的計算方法。

6. 另一方面，雖然服務簡介內並沒有清楚解釋外借資料的上限不包括附件，但由於康文署網頁及服務簡介內已列明逾期罰款的計算方法，故該署要求投訴人為逾期歸還的附件繳交罰款，是合理的做法。事實上，就外借資料的附件收取逾期罰款，不僅使讀者注意依時歸還資料，更有助提倡負責任的借閱態度。

7. 鑑於以上所述，申訴專員認為，這宗投訴不成立。

8. 康文署已修訂服務簡介，列明每名讀者可以外借六項圖書館資料及其附件，以免再出現誤會。

路政署、環境保護署及環境運輸及工務局

個案編號：OMB 2003/0313-0314；OMB 2003/0994

路政署、環境保護署及環境運輸及工務局 — 隔音屏障 — 在吐露港公路安裝和拆除隔音屏障方面行政失當 — 部分成立

投訴人指路政署、環境保護署（「環保署」）及環境運輸及工務局在吐露港公路安裝隔音屏障，之後又予以拆除，是行政失當。他認為環境影響評估（「環評」）既然確定需要安裝隔音屏障，但有關部門又把那些屏障拆除，是浪費公帑。他又認為隔音屏障顏色太多，影響駕駛安全。

安裝及拆除隔音屏障的過程

2. 為了應付日益繁忙的交通，路政署建議把吐露港公路的其中一段，由雙程三線擴闊為雙程四線行車。一九九七年四月，路政署的顧問完成環評研究，確定公路沿線多個現有及擬建的發展項目將會受到超出法例標準的噪音影響，因此建議安裝隔音屏障。擬建的發展項目主要位於白石角填海區（「白石角」）和大埔第 39 區（「第 39 區」）。一九九八年十一月，環保署就吐露港公路擴闊工程（「工程」）發出環境許可證，訂明路政署須安裝隔音屏障。

3. 一九九九年三月，路政署批出工程合約。由於第 39 區的發展項目沒有明確的發展時間表，路政署在合約內只訂明隔音屏障的地基工程，而隔音屏障上層結構的裝設則列為「備用項目」。由於第39區在二零零四年之前並無確實的發展計劃，路政署在一九九九年九月確定不會進行「備用項目」。

4. 二零零零年六月，城市規劃委員會因白石角發展項目的時間表有變，建議取消為該區裝設隔音屏障。同年八月，在一次跨部門會議上，與會者同意延遲為第39區裝設隔音屏障的工程。地政總署亦同意在白石角的賣地條款內，要求發展商負責噪音緩解措施。路政署在環保署批准修改環境許可證的條件後，取消為白石角裝設隔音屏障，並於同月提出修改許可證的條件，以便延遲進行第39區的隔音屏障工程。

5. 二零零一年一月，環保署告知路政署，延遲裝設隔音屏障須重新進行環評程序並諮詢公眾。路政署估計整個過程需時八個月，萬一環保署在環評工作完成後不批准申請，隔音屏障工程便不能配合工程合約中的興建時間表，承建商到時或會提出申索。因此，路政署於二零零一年三月決定為第39區安裝隔音屏障。

6. 然而，有人開始關注隔音屏障妨礙道路使用者欣賞吐露港的景色，而且吐露港公路某些路段附近只有很少住宅，對隔音屏障的需求不大。二零零二年十一月，環境運輸及工務局向立法會交通事務委員會簡報有關工程及裝設隔音屏障的事宜，並承諾檢討安裝隔音屏障的安排。二零零三年一月，該局就裝設隔音屏障制訂新指引，並向立法會的交通事務委員會及環境事務委員會解釋。

7.　二零零三年四月，路政署向環保署申請修改環境許可證的條件，以便拆除或改裝隔音屏障。環保署在五月批准申請，但路政署必須在第39區和香港中文大學的發展項目落成之前，重新安裝隔音屏障。拆除及改裝隔音屏障的工程大致在同年五月完成。

觀察所得及意見

8.　本署認為，路政署若在一九九九年九月決定延遲隔音屏障工程時即申請修改環境許可證的條件，而非等到二零零零年八月才申請，就可以及時完成所需的環評程序和確定可以延遲進行工程，從而避免拆除及改裝隔音屏障。因此，對路政署的投訴部分成立。

9.　本署留意到，環保署在二零零一年一月堅持認為，路政署如打算延遲裝設隔音屏障，便須重新進行整個環評程序。可是到二零零三年四月路政署申請修改環境許可證的條件時，卻只要求該署提交補充環評資料，而不再堅持進行整個環評程序。環保署的處理手法前後不一，反映先前較為官僚或過於謹慎，後來則大為寬鬆。環保署假如能在二零零一年較彈性地處理路政署延遲裝設隔音屏障的申請，便可以避免屏障在裝設後又拆除及改裝。因此，對環保署的投訴部分成立。

10.　環境運輸及工務局雖然曾就拆除隔音屏障諮詢立法會的環境事務委員會和交通事務委員會，以及部分區議員，但卻沒有就拆除工程的影響，特別是須延長臨時交通安排對道路使用者造成的不便，進行更廣泛的諮詢。此外，本署懷疑有多少市民關注隔音屏障阻擋吐露港的景色。該局就裝設隔音屏障制訂的新指引，應該只適用於新的工程項目，而非追溯至正在施工的工程。拆去新建成的隔音屏障造成資源浪費，因此，對環境運輸及工務局的投訴部分成立。

結論

11.　整體而言，這宗投訴部分成立。至於隔音屏障採用的顏色，由於涉及專業判斷，不屬於本署可調查的範疇。

建議

12.　本署建議環境運輸及工務局：

(a)　檢討決策程序，擬定如何平衡各方面不同的意見；

(b)　指示負責道路工程的部門，假如受噪音影響土地的發展預計可能有變，應盡早與環保署等部門協調，修改環境許可證的條件；以及

(c)　提醒各工務部門，在工程合約內預留足夠時間，以便就更改紓減噪音措施諮詢公眾。

13.　路政署完全接納本署的調查結果及建議。

14.　雖然環保署和環境運輸及工務局不同意他們應為事件負上部分責任，但申訴專員經考慮各項有關的理據後，決定維持本署的結論及建議。

運輸署及民政事務總署

個案編號：OMB 2003/4239；OMB 2004/0059

運輸署 — 渡輪服務牌照 — (a)沒有公開招標便批出新的「街渡」牌照 — 部分成立

民政事務總署 — 徵詢民意 — (b)沒有就新的「街渡」服務進行充分諮詢 — 不成立

投訴人是某離島「街渡」牌照的持有人。二零零三年十月，他發現運輸署批出了新的「街渡」牌照予一家公司，營運來往該離島及市區的新航線。他指稱，有關部門從沒有徵詢民意，也沒有公開招標。他批評運輸署處事不公，因為該公司只須在周末和假日服務，而他在平日亦須為少量乘客提供服務。

(a) 點投訴

2. 《渡輪服務條例》第28(6)條訂明，凡有二人或超過二人可能申請牌照，運輸署署長須安排公開招標。然而，運輸署解釋，由於公眾對離島「街渡」服務的需求不高，只有少數人有意營辦服務，因此該署一向採取較寬鬆的態度審批這類牌照的申請。目前所有這類牌照都是沒有經過公開招標便發出的。

3. 本署認為，運輸署以為不會有其他人願意申請新的牌照，因而決定豁免公開招標的程序，實在太過武斷。事實上，該署已留意到前往該離島的旅客對「街渡」服務的需求增加，實不應忽視可能有其他人願意營辦該航線。對於該署要求投訴人在平日及假日均須提供服務，卻容許新航線只在周末及假日提供服務，是否有欠公平，本署認為，假如該署曾給予投訴人同等機會，透過公開招標競投該航線，則有關安排便屬公平。

4. 本署留意到，運輸署一直沿用在一九八零年代初制定的部門訓令，但該訓令沒有提及如何確定是否需要進行公開招標及如何徵詢民意。該訓令顯然已不合時宜。

5. 因此，(a)點投訴部分成立。

(b) 點投訴

6. 運輸署表示已透過民政事務總署（「民政總署」）徵詢民意，但事實上並沒有告知民政總署新的「街渡」服務是為旅客而設的。因此，民政總署只集中於諮詢島上居民，因而口頭諮詢了居民代表，但沒有提交區議會討論此事。雖然投訴人本身亦是島上居民，但居民代表沒有把此事轉告他。

7. 諮詢不足，是由於運輸署給民政總署的指示不明確所致。因此，針對民政總署的(b)點投訴不成立。

結論及建議

8. 整體而言，這宗投訴部分成立。

9. 申訴專員建議運輸署，盡快就有關公開招標的規定及徵詢民意的程序檢討及修訂部門訓令，另建議民政總署提醒員工，在其他部門要求進行諮詢時，應小心查證諮詢的目的及範圍。

10. 兩個部門均接納本署的結論及建議。

影視及娛樂事務管理處

個案編號：OMB 2004/2582

影視及娛樂事務管理處 — 處理投訴 — 延誤處理及回覆一宗投訴 — 成立

二零零四年三月底，投訴人曾致電廣播事務管理局（「廣管局」）的行政機構影視及娛樂事務管理處（「影視處」），投訴同年二月底在電視播出的某個問答比賽節目中，主持人裁判錯誤。影視處於四月二十日簡覆投訴人後，至六月四日才回覆他投訴不屬廣管局的職權範圍。投訴人不滿影視處花了一段長時間研究才得出這樣的結論。

2. 影視處表示，已依照服務承諾，於15個工作天內通知投訴人調查的進度。但由於該處削減人手，又要處理急增的投訴，加上經初步研究後認為這宗投訴不在廣管局的職權範圍之內，故該處不予優先處理，結果花上 53 個工作天才回覆投訴人。

3. 本署注意到，該處雖在簡覆中表示已就投訴展開調查，事實上卻沒有作出過任何調查行動。此外，該處的服務承諾訂明「須在15個工作天內以書面通知投訴人調查的進度或結果」。可是，簡覆內並沒有提供準確細節，令人質疑該簡覆是否可以當作「以書面通知投訴人調查的結果」。若以六月四日的覆函計算，該處回覆投訴人的時間則遠超過 15 個工作天的期限指標。

4. 再者，影視處職員應早就察覺到這宗投訴不在廣管局職權範圍之內。花上 53 個工作天才能確定這一點並通知投訴人，處理時間實嫌太久。

5. 本署在調查過程中亦發現，儘管投訴人提供給本署的資料大致正確，但影視處卻錯誤地翻看在另一天播出的問答比賽節目，可見該處職員在處理這宗投訴及本署的查訊時態度馬虎。

6. 申訴專員認為這宗投訴成立。

7. 影視處已接納本署提出的下列建議：

(a) 向投訴人道歉；

(b) 提醒職員注意在發給市民的信件中提供準確資料；

(c) 在服務承諾中分別為「調查的進度」及「調查的結果」訂立不同的回覆期限指標；

(d) 引入機制，於接到明顯不在廣管局職權範圍之內的投訴時，可及早決定無須展開調查；以及

(e) 為(d)項所述的投訴訂立期限指標時，應規定須於較短的時間內回覆。

專業顧問名單

顧問

王貴國教授	陳棣光教授
尹少佳先生	張中強先生
尹志田先生	黃重光醫生
安頓庫列教授	黃健靈教授
貝力恆先生	楊執庸教授
何柏松教授	黎嘉能教授
何鍾泰博士	鄭恩基先生
周明權先生	盧敏超先生
施法華教授	謝錦泉先生
袁士傑先生	簡錦材先生
麥列菲菲教授	戴耀廷先生
梁廣灝先生	龐述英先生
陳文敏教授	Mrs Anne R. CARVER

* 姓名以筆劃序

附件 14 申訴專員公署的訪客

日期	訪客 *
2004 年 7 月 7 日	長春市代表團（由香港理工大學安排）
2004 年 7 月 27 日	四川省監察廳副廳長趙振銑先生
2004 年 8 月 27 日	參加普通法訓練計劃的內地官員（由律政司安排）
2004 年 9 月 16 日	上海市人民政府高級專業人員（由公務員事務局安排）
2004 年 9 月 17 日	新西蘭申訴專員 Anand Satyanand 法官
2004 年 11 月 2 日	山西大學、內蒙古大學及新疆大學代表團（由法律信託基金安排）
2004 年 11 月 25 日	廣州中山大學法學院法律診所及廣州大學法學院代表團（由亞洲法律資源中心安排）
2004 年 11 月 26 日	重慶市人事局代表團（由新華國際文化交流有限公司安排）
2004 年 11 月 30 日	香港大學專業進修學院的研究生
2004 年 12 月 14 日	最高人民檢察院副檢察長王振川先生（由廉政公署安排）

* 不包括造訪本署的本地學校及社會服務機構／團體的代表

會議及考察

日期	參加者	會議／考察
2004 年 4 月 26 至 29 日	申訴專員戴婉瑩女士 總調查主任王達明先生 高級外務主任陳錫霞女士	在南韓首都漢城（現稱首爾）舉行的第八屆亞洲申訴專員協會會議
2004 年 9 月 4 至 6 日	申訴專員戴婉瑩女士 總調查主任王達明先生	在加拿大魁北克市舉行的國際申訴專員協會常務理事會會議
2004 年 9 月 7 至 10 日	申訴專員戴婉瑩女士 助理申訴專員馬啟濃先生 總調查主任王達明先生	在加拿大魁北克市舉行的第八屆國際申訴專員協會會議
2005 年 2 月 8 至 11 日	申訴專員戴婉瑩女士	在新西蘭首都威靈頓舉行的第二十二屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議
2005 年 3 月 7 至 9 日	申訴專員戴婉瑩女士	在墨西哥首都墨西哥城舉行的國際申訴專員協會常務理事會特別會議
2005 年 3 月 10 至 12 日	申訴專員戴婉瑩女士	在墨西哥坎佩切舉行的墨西哥全國人權委員會會議

表 1 個案數字

	報告年度 #				
	2000/01	2001/02 (10½ 月)	2002/03	2003/04	2004/05
(A) 接到的查詢	**11,821**	**12,900**	**14,298**	**12,552**	**11,742**
(B) 接到的投訴	**3,709**	**3,736**	**4,382**	**4,661**	**4,654**
(C) 由上年度轉入的投訴	**581**	**814**	**760**	**772**	**1,088**
(D) 須處理的投訴 = (B)＋(C)	**4,290**	**4,550**	**5,142**	**5,433**	**5,742**
(E) 已處理並終結的投訴	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**	**5,023**
初步查訊後終結的投訴	**1,064**	**1,567**	**2,172**	**1,834**	**1,873**
— 轉介被投訴部門／機構回覆後終結(「現處計劃」)	364	353	176	203	209
— 提供協助／作出澄清後終結	700	1,214	1,996	1,631	1,664
全面調查後終結的投訴	**161**	**331**	**124**	**284**	**125**
— 投訴已撤回／中止調查	-	6	2	6	0
— 成立	28	18	15	14	31
— 部分成立	41	263	39	24	46
— 不成立	80	42	68	236	45
— 未能就投訴是否成立作出定論	12	2	0	1	0
— 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	-	-	-	3	3
調解後終結的投訴	**29**	**19**	**6**	**7**	**6**
評審後決定無須調查的投訴	**1,859**	**1,563**	**1,729**	**1,892**	**1,948**
— 受條文所限不得調查	795	685	971	1,259	1,132
— 不在本署職權範圍內	1,064	878	758	633	816
投訴已撤回／中止調查	**363**	**310**	**339**	**328**	**1,071**
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E)÷(D)	**81%**	**83%**	**85%**	**80%**	**88%**
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D)－(E)	**814**	**760**	**772**	**1,088**	**719**
(H) 已完成的直接調查數目	**5**	**4**	**6**	**5**	**5**
(I) 已擬備的直查審研報告數目	**9**	**0**	**1**	**5**	**6**

\# 報告年度所涵蓋的日期
2000/01: 16.5.00 - 15.5.01　2001/02: 16.5.01 - 31.3.02　2002/03: 1.4.02 - 31.3.03
2003/04: 1.4.03 - 31.3.04　2004/05: 1.4.04 - 31.3.05

自 2001/02 年度起，本署報告年度的結算日期改為 3 月 31 日，以配合財政年度的結算日期。

表 2 接到的查詢／投訴數目



表 3 查詢／投訴的分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	263	109
九廣鐵路公司	20	19
工業貿易署	21	7
土木工程署	1	1
土木工程拓展署	7	18
土地註冊處	9	7
公司註冊處	14	11
水務署	242	126
平等機會委員會	28	17
市區重建局	13	20
立法會秘書處	2	3
民政事務總署	123	176
民航處	5	1
民眾安全服務處	2	1
司法機構政務長	157	51
地政總署	227	238
行政長官辦公室總務室	2	9
社會福利署	360	140
拓展署	5	1
知識產權署	4	1
法律援助署	174	69
房屋署	720	496
政府化驗所	1	0
政府物流服務署	3	2
政府飛行服務隊	1	0
政府產業署	6	15
政府統計處	7	4
政府新聞處	1	0
政府總部	3	0
政府總部 — 工商及科技局	2	9
政府總部 — 公務員事務局	10	26
政府總部 — 民政事務局	2	13
政府總部 — 房屋及規劃地政局	2	15
政府總部 — 政制事務局	0	2
政府總部 — 政務司司長辦公室	12	12
政府總部 — 保安局	3	24
政府總部 — 財政司司長私人辦公室	0	1
政府總部 — 財經事務及庫務局	3	4
政府總部 — 教育統籌局	104	62
政府總部 — 經濟發展及勞工局	3	7
政府總部 — 衞生福利及食物局	5	18
政府總部 — 環境運輸及工務局	7	166
香港天文台	10	5
香港考試及評核局	35	14
香港金融管理局	22	10
香港房屋協會	42	26
香港房屋委員會	38	37
香港海關	62	24

表 3 查詢／投訴的分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
香港郵政	108	55
香港康體發展局	8	3
香港電台	13	8
香港藝術發展局	2	2
律政司	20	15
食物環境衞生署	493	373
差餉物業估價署	25	27
建築署	16	13
屋宇署	253	164
破產管理署	61	27
個人資料私隱專員公署	20	16
庫務署	11	9
消防處	37	27
海事處	15	14
規劃署	11	88
康樂及文化事務署	139	91
渠務署	27	22
強制性公積金計劃管理局	58	15
税務局	117	64
勞工處	138	57
電訊管理局	33	27
路政署	33	97
資訊科技署	1	1
運輸署	151	192
僱員再培訓局	20	6
漁農自然護理署	63	37
影視及娛樂事務管理處	11	7
審計署	3	1
機場管理局	10	7
機電工程署	10	6
衞生署	66	41
學生資助辦事處	60	20
選舉事務處	25	26
環境保護署	70	104
醫院管理局	340	160
醫療輔助隊	0	1
職業訓練局	23	9
懲教署	45	234
證券及期貨事務監察委員會	21	6
合計	**5,340**	**4,089**

註 1： 表 1 所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是 11,742 宗及 4,654 宗。這兩項數字與表 3 的數字有差別，因為：

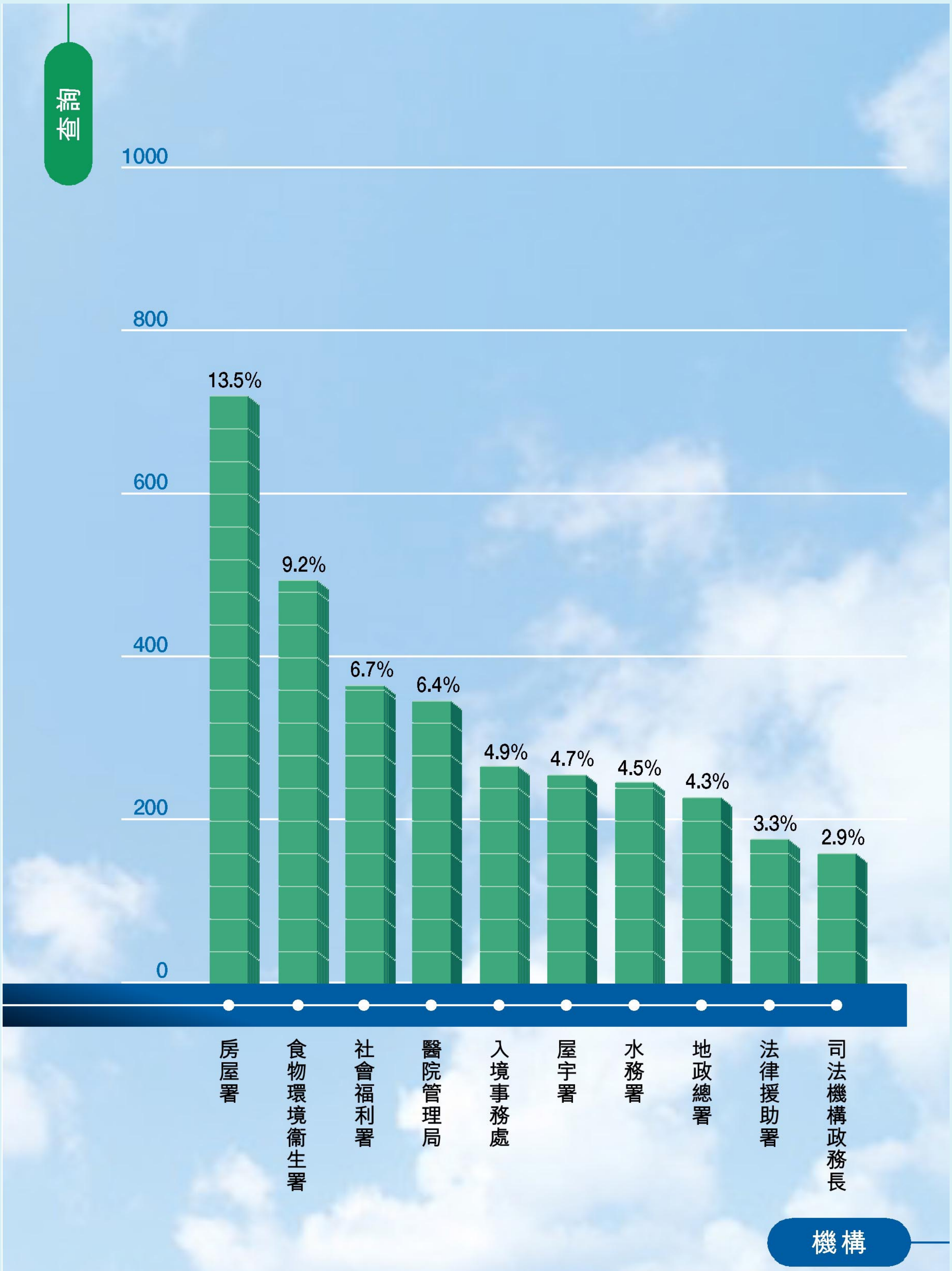
- 涉及多於一個機構的查詢／投訴，會分別計入各有關機構的統計數字內。
- 涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢／投訴數字，並無列入表 3 內。

註 2：《申訴專員條例》附表 1 所列，但在本年度內本署沒有接到有關他們的查詢／投訴的機構，並無列入表 3 內。

註 3： 香港康體發展局於 2004 年 10 月 1 日解散。

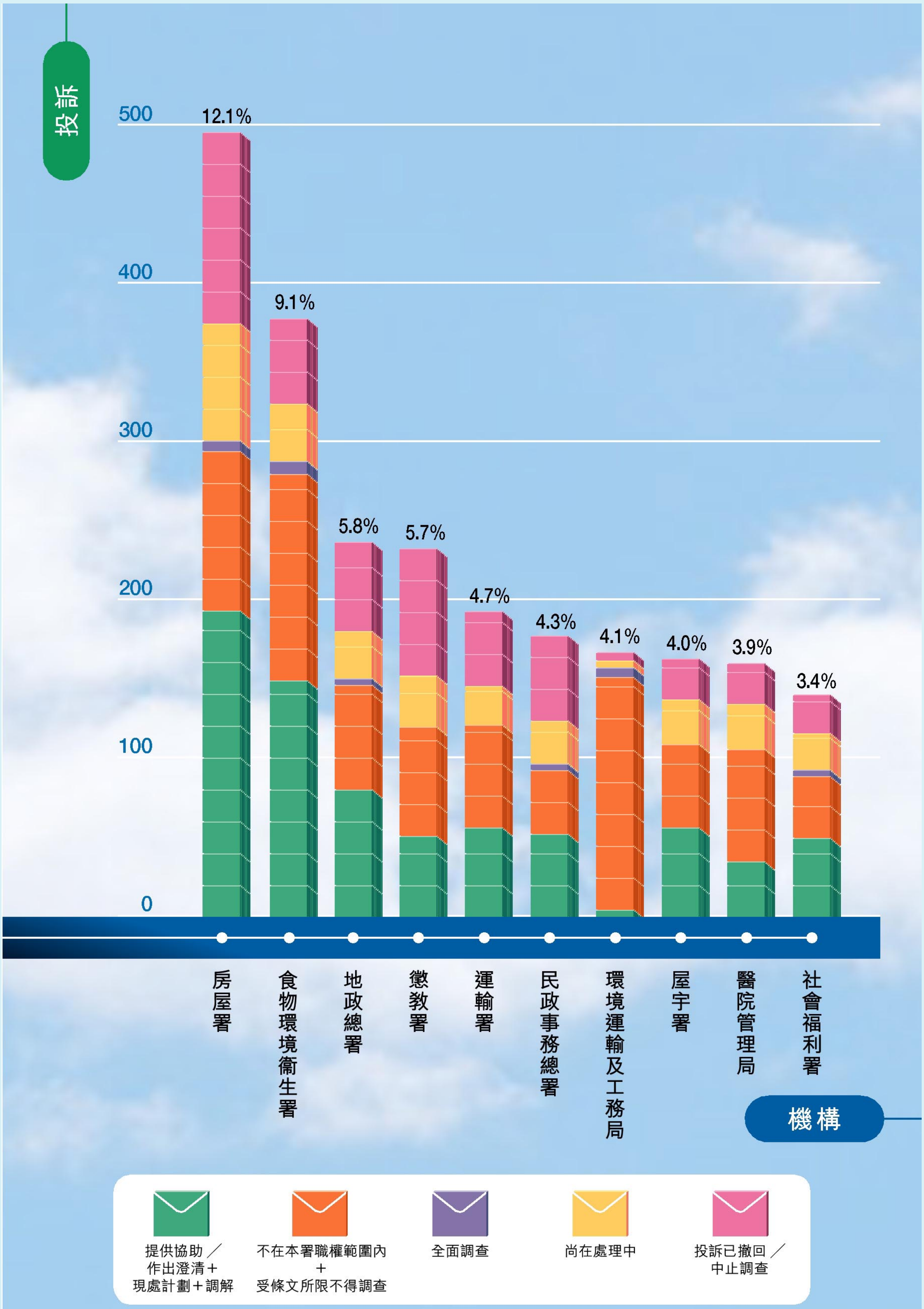
註 4： 土木工程署及拓展署於 2004 年 7 月 1 日合併為土木工程拓展署。

表 4　最多人查詢的十個機構



＊請參閱表 3 註 1

表 5 最多人投訴的十個機構



＊ 請參閱表 3 註 1

表 6 已終結的投訴個案性質：5,023 宗

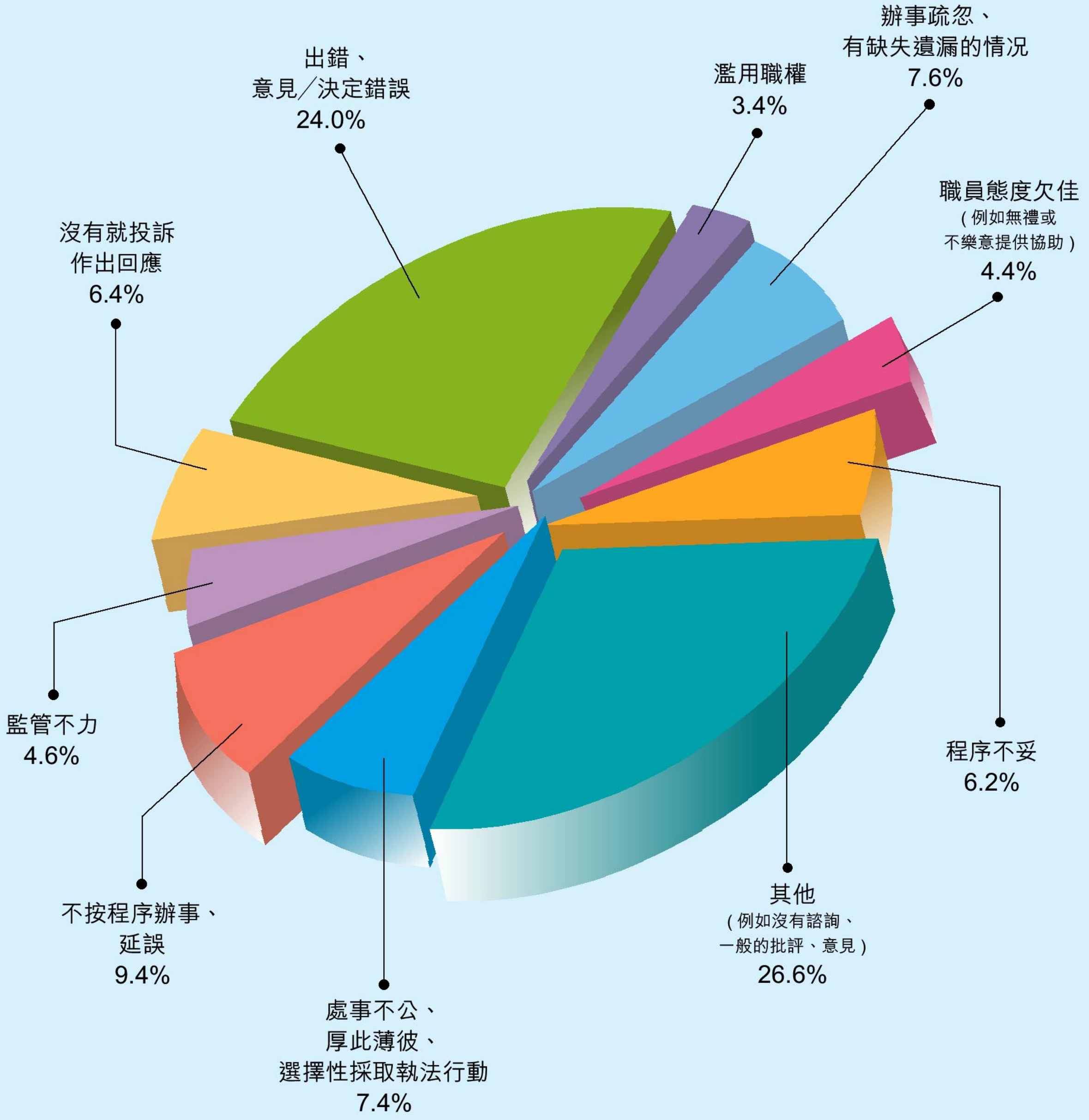


表 7 已終結的投訴個案分類：5,023 宗

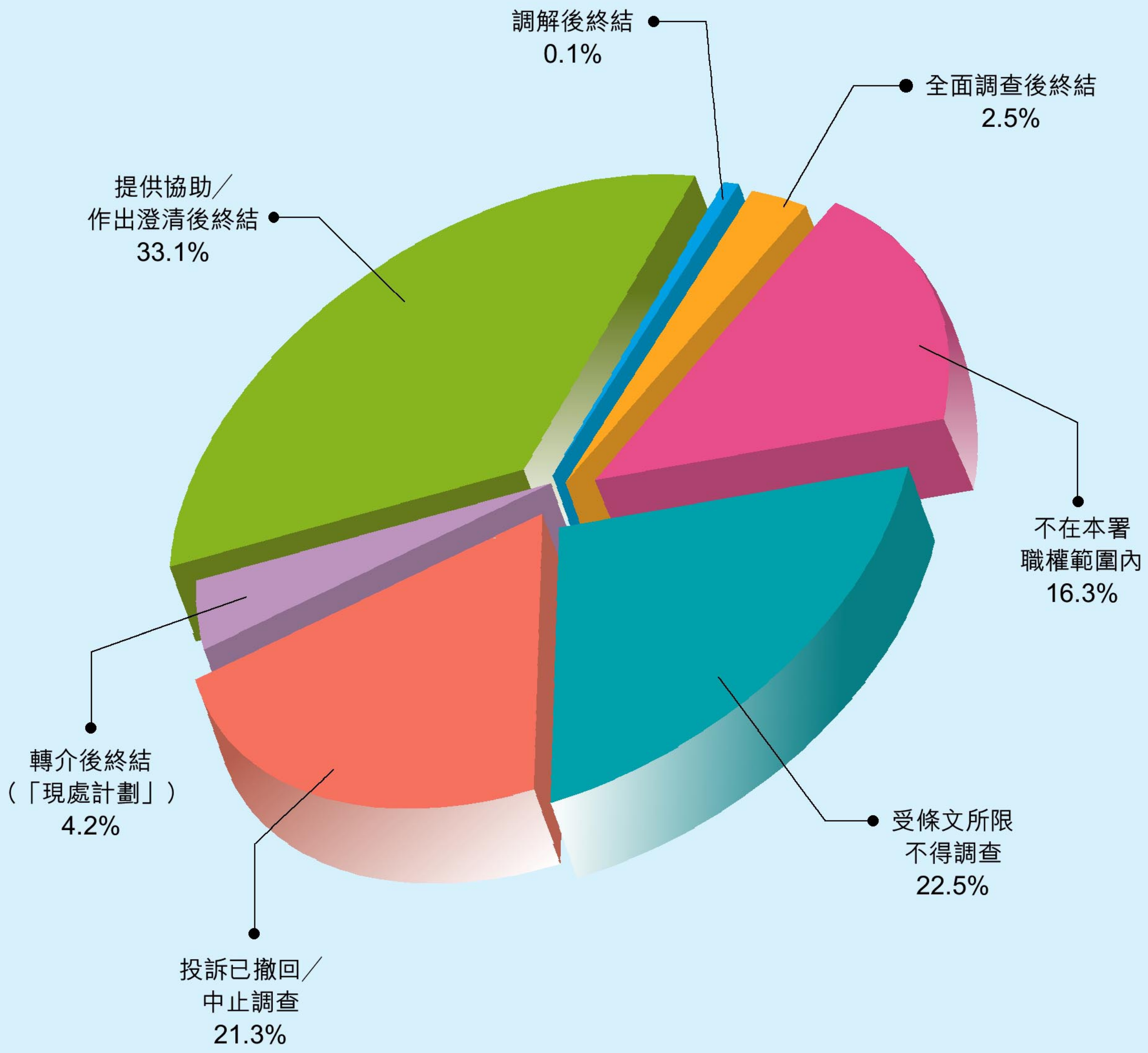


表 8 經全面調查後終結的投訴個案結果：125 宗

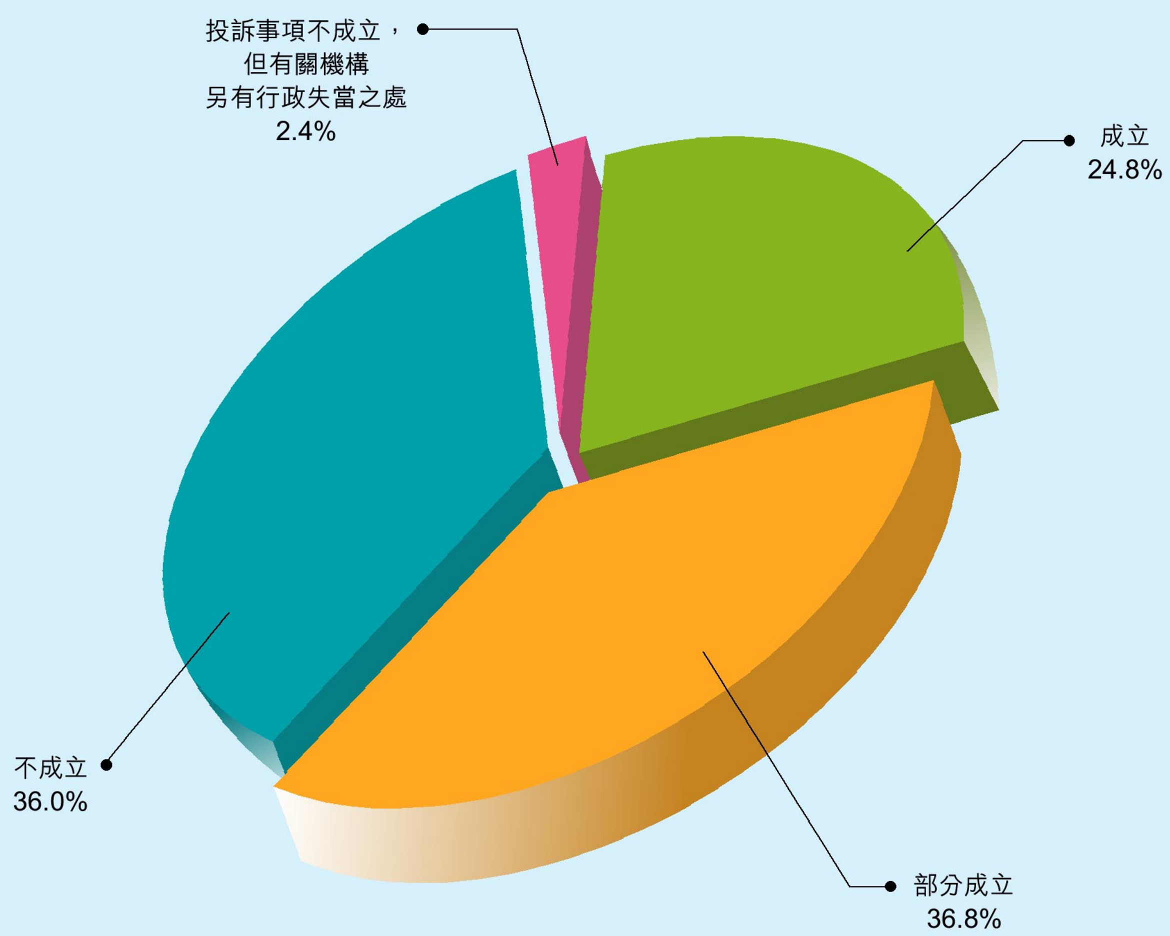


表 9　以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未能作出定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
入境事務處	39	3 (7.7%)	33 (84.6%)	3 (7.7%)	9
九廣鐵路公司	4	1 (25%)	3 (75%)		
工業貿易署	1		1 (100%)		
土木工程署	1	1 (100%)			
土木工程拓展署	9	2 (22%)	7 (78%)		
土地註冊處	4	2 (50%)	2 (50%)		1
公司註冊處	3		3 (100%)		
水務署	50	7 (14%)	42 (84%)	1 (2%)	2
平等機會委員會	7		7 (100%)		
市區重建局	8		8 (100%)		
民政事務總署	167	8 (4.8%)	158 (94.6%)	1 (0.6%)	5
司法機構政務長	14	4 (29%)	9 (64%)	1 (7%)	5
地政總署	128	24 (19%)	104 (81%)		21
行政長官辦公室總務室	3		3 (100%)		
沒有註明	2		2 (100%)		
其他常設非法定機構	1		1 (100%)		
社會福利署	55	6 (11%)	49 (89%)		6
拓展署	3		3 (100%)		
知識產權署	1		1 (100%)		
法律援助署	16	1 (6%)	15 (94%)		1
房屋署	184	27 (15%)	153 (83%)	4 (2%)	28
政府物流服務署	1		1 (100%)		
政府產業署	4		4 (100%)		
政府統計處	1		1 (100%)		
政府總部					
— 工商及科技局	5	1 (20%)	4 (80%)		
— 公務員事務局	2		2 (100%)		
— 民政事務局	3	1 (33%)	2 (67%)		
— 房屋及規劃地政局	4	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	
— 政務司司長辦公室	6	2 (33%)	4 (67%)		1
— 保安局	1		1 (100%)		
— 財政司司長私人辦公室	1		1 (100%)		
— 財經事務及庫務局	1		1 (100%)		
— 教育統籌局	20	5 (25%)	15 (75%)		5
— 經濟發展及勞工局	2		2 (100%)		
— 衞生福利及食物局	3		3 (100%)		
— 環境運輸及工務局	6		5 (83%)	1 (17%)	
香港天文台	2		2 (100%)		
香港考試及評核局	6	1 (17%)	5 (83%)		3
香港金融管理局	4		4 (100%)		
香港房屋協會	13	2 (15%)	10 (77%)	1 (8%)	1

表 9 以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未能作出定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
香港房屋委員會	15	1 (7%)	14 (93%)		1
香港海關	8	1 (12.5%)	6 (75%)	1(12.5%)	
香港郵政	22	5 (23%)	17 (77%)		8
香港康體發展局	2		2 (100%)		
香港電台	2	1 (50%)	1 (50%)		4
律政司	3	2 (67%)	1 (33%)		1
食物環境衞生署	178	26 (14.6%)	151 (84.8%)	1 (0.6%)	29
差餉物業估價署	7	2 (29%)	5 (71%)		1
建築署	6	1 (17%)	5 (83%)		2
屋宇署	79	9 (11%)	70 (89%)		6
破產管理署	9	1 (11%)	8 (89%)		
個人資料私隱專員公署	3	2 (67%)	1 (33%)		
庫務署	1	1 (100%)			
消防處	12	3 (25%)	8 (67%)	1 (8%)	1
海事處	5		5 (100%)		1
規劃署	22		22 (100%)		
康樂及文化事務署	31	9 (29%)	22 (71%)		12
渠務署	8	1 (12.5%)	7 (87.5%)		
強制性公積金計劃管理局	6		6 (100%)		
税務局	17	9 (53%)	8 (47%)		
勞工處	28	3 (11%)	23 (82%)	2 (7%)	
電訊管理局	13	1 (8%)	12 (92%)		1
路政署	25	3 (12%)	22 (88%)		
運輸署	64	5 (8%)	59 (92%)		4
僱員再培訓局	2		2 (100%)		
漁農自然護理署	15	4 (27%)	11 (73%)		6
影視及娛樂事務管理處	2		2 (100%)		
機電工程署	2		2 (100%)		
衞生署	107	4 (4%)	101 (94%)	2 (2%)	4
學生資助辦事處	4	1 (25%)	3 (75%)		
選舉事務處	5	1 (20%)	4 (80%)		1
環境保護署	27		27 (100%)		3
醫院管理局	53	12 (22.6%)	38 (71.7%)	3 (5.7%)	3
職業訓練局	4	2 (50%)	2 (50%)		3
懲教署	89		72 (81%)	17 (19%)	2
證券及期貨事務監察委員會	3		2 (67%)	1 (33%)	
合計	**1,664**	**209**	**1,414**	**41**	**181**

註 1：《申訴專員條例》附表 1 所列，但在本年度內本署沒有以提供協助／作出澄清的方法終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入表 9 內。

註 2：香港康體發展局於 2004 年 10 月 1 日解散。

註 3：土木工程署及拓展署於 2004 年 7 月 1 日合併為土木工程拓展署。

表 10 終結投訴個案所需的時間

(A) 終結投訴個案所需的時間

年度 / 時間	2000/01	2001/02 ($10^1/_2$ 月)	2002/03	2003/04	2004/05
少於 1 個月	56.5%	53.7%	59.2%	56.4%	**52.8%**
1 至 3 個月	20.5%	18.3%	15.1%	14.8%	**12.5%**
3 至 6 個月	20.5%	22.6%	24.0%	27.0%	**32.9%**
6 至 9 個月	1.7%	2.1%	0.9%	1.0%	**1.0%**
9 至 12 個月	0.6%	0.9%	0.3%	0.4%	**0.6%**
超過 12 個月	0.2%	2.4%	0.5%	0.4%	**0.2%**
合計	**3,476**	**3,790**	**4,370**	**4,345**	**5,023**

(B) 以全面調查及其他方法終結投訴個案所需的時間

年度 / 時間	2000/01	2001/02 ($10^1/_2$ 月)	2002/03	2003/04	2004/05
全面調查後終結的投訴個案					
少於 3 個月	6.8%	0.3%	0.8%	37.7%	**0.8%**
3 至 6 個月	49.7%	50.8%	56.5%	45.4%	**36.8%**
6 至 9 個月	26.1%	13.6%	14.5%	8.4%	**28.8%**
9 至 12 個月	13.7%	8.4%	9.7%	3.9%	**24.8%**
超過 12 個月	3.7%	26.9%	18.5%	4.6%	**8.8%**
投訴個案數目	**161**	**331**	**124**	**284**	**125**
以其他方法終結的投訴個案 (即表 1 中(E)項所列的個案，但全面調查後終結的個案除外)					
少於 1 個月	59.3%	58.8%	60.9%	60.3%	**54.1%**
1 至 3 個月	21.2%	20.0%	15.5%	13.2%	**12.8%**
3 至 6 個月	19.0%	19.9%	23.1%	25.7%	**32.8%**
6 至 9 個月	0.5%	1.0%	0.4%	0.5%	**0.3%**
9 至 12 個月	0.0%	0.2%	0.1%	0.2%	**0.0%**
超過 12 個月	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	**0.0%**
投訴個案數目	**3,315**	**3,459**	**4,246**	**4,061**	**4,898**